

云随访系统在规范医院随访管理工作中的应用

朱 炼

浙江医院 浙江 杭州 310000

摘要:目的:建立和应用云随访系统,了解患者的病情发展情况,监测病情变化,实现数据可视化和信息化管理,通过数据分析提供科学决策依据,提高医疗服务质量和患者满意度。方法:采用浏览器与服务器(B/S)架构,结合移动应用程序等互联网技术,建立一个随访管理平台,以移动端作为患者端,采集患者的具体数据,实现离院患者的跟踪随访护理模式。结果:云随访系统的应用,使医疗工作者能够更加全面、准确地了解患者的病情和治疗情况,及时发现病情变化,提供适当治疗方式,提高了患者对医院的满意度和忠诚度。同时,还可以减轻医疗工作者的工作负担,将分散的随访工作统一到云随访系统中,方便了实现集中管理,提高随访工作的效率。结论:云随访系统的应用在规范医院随访管理工作中起着重要的作用。通过建立随访管理平台,实现智能化、个性化的随访方式,提高随访效果和质量,减轻医疗工作者的工作负担,提高工作效率和工作满意度,提高患者满意度,为医疗服务水平的提升做出了贡献。在以后的医疗服务中,云随访系统的应用将有更加广阔的发展前景。

关键词:云随访;医院;随访管理;应用

引言

随着社会的不断发展,人们对医疗服务水平越来越重视。随访作为医护人员的基本工作,也显得尤为重要。通过回访,医务人员可以方便地跟踪观察患者的病情,掌握第一手资料进行统计分析,了解患者的病情和治疗情况,及时发现和解决问题。同时,在随访过程中,医护人员可以不断积累经验,有利于医学科学研究的发展和医务人员专业水平的提高。因此,本文探讨了云随访系统的相关概念,通过探讨云随访系统的建立与应用,以期为患者提供更好的服务,提高医院的医前医后服务水平。

1 相关背景和现状

1.1 随访与云随访

随访是指医疗工作人员对病人进行系统性监测、评估和管理的一系列活动。医院要在病人出院后,对其进行定期的复诊和跟踪管理,以确保病人顺利康复并预防疾病复发。随访的目的是评估病人的疗效和健康状况,提供必要的教育和支持,对病情进行动态监测和调整,以达到更好的治疗效果。具体来说,医院随访工作包括有:定期复诊:医院根据患者的病情和治疗计划,制定相应的随访计划,定期邀请病人到院进行复诊;跟踪管理:医院通过电话、短信等方式与病人保持联系,了解其健康状况和生活习惯等信息,及时发现问题并进行干预;记录管理:医院建立患者健康档案,对每次复诊和随访记录进行详细记录和分析,为医生提供参考依据,并便于随访工作的跟进和评估。在医疗领域,随访常用

于慢性病管理和康复治疗^[1]。

云随访是指通过互联网技术,实现随访过程的互动化,数据的智能化处理,提高随访效率和随访质量的一种方式。在云随访的应用中,医院可以通过软件等技术互动地收集患者的健康信息,以达到远程诊疗、数据管理的目的。常见的云随访软件有健海云随访、微医云随访等。对医院的随访工作进行云化、智能化处理,可以极大地提高医疗效率、节省医生的时间,并为医疗事业的发展提供必要的数据支持。

1.2 开展随访工作的重要性

医院开展随访工作是为了确保病人得到及时的治疗和观察,从而使病情能够及早得到控制和预防疾病复发。随访工作通过医护人员对出院患者进行专业、系统的生活方式、用药和营养等方面的指导,以及对病情发展和治疗效果的进行跟踪、监测和评估,能够最大限度确保医疗工作的连续性和有效性。疾病是一种动态的过程,不仅受疾病本身因素的影响,同时也受到患者的生活方式、环境等外在因素的影响,因此随访工作可以在患者出院后对这些因素进行全面、系统的评估和指导,从而减少患者后期因不当的生活方式而导致疾病再次发作的可能性。此外,随访工作可以及时发现并纠正患者在用药、营养、康复等方面的错误行为和态度,从而减少不必要的病痛和医疗费用。同时,也能为医务人员提供及时的反馈和评估,为后期医疗服务提供基础数据和准确的信息。总之,医院随访工作为患者的健康和医疗工作的顺利开展提供坚实的保障。

1.3 传统随访方式的弊端

传统随访工作主要表现为电话随访、信件随访、上门家访、门诊随访等随访方式，一般都需要花费大量的时间和人力资源，特别是上门家访需要医务人员到患者家中进行随访，这会增加医院的运营成本。随访方式中，医务人员需要手动记录随访信息，这容易造成信息的漏填、错填等问题，影响数据的准确性和完整性，而且手动记录使得随访结果不能及时反馈到管理层面，影响医院对患者的管理和护理。由于地域、时间的局限性，传统的随访工作难以覆盖到所有患者，特别是那些外出打工或居住在较远地区的患者，无法全面评估这些患者的健康状况，往往只有在出现病情恶化时才能及时介入，预防效果较差。

2 云随访的系统架构

2.1 网络架构设计

云随访系统的网络架构设计需要从院内网和互联网两个部分进行考虑。

2.1.1 院内网部分

院内部分是指云随访系统在医院内部部署运行的部分，其网络架构应该注重在医院内部部署、数据共享、安全保护等方面。保护患者的信息安全是云随访系统必须重视的一件事情，因此云随访系统的院内网部分需要与外部网络进行隔离，以保证系统的安全性。需要采用虚拟专用网络（VPN）或专用网络（LAN）进行内外网隔离。同时，院内网部分需要进行接入控制，仅允许授权用户进行访问。比如采用单点登录（SSO）和身份验证技术，保证系统的安全性。系统需要部署数据库服务器，用于存储医生和患者的信息和历史记录等，可以采用主从式数据库集群方式，同时注意采用数据备份和灾备技术，以保证可用性和可靠性^[1]。注意医院内部各医疗科室之间需要实现数据共享。

2.1.2 互联网部分

互联网部分是指云随访系统在互联网上运行的部分，其网络架构应该具有可靠性、高效性、安全性等特点。在互联网上部署网站，让用户能够访问云随访系统，一般采用Web服务器和负载均衡服务器。前端WEB服务器是互联网访问云随访系统的唯一入口，一般采用集群方式，以保证其可用性。同时，采用HTTPS协议进行加密传输，保证数据传输的安全性。同时该系统需要有云服务器来管理和存储数据，云数据库来连接数据库服务器，保证系统可靠性。

2.2 功能模块设计

云随访系统采用浏览器与服务器结构，患者通常使

用移动端，如微信、钉钉、电话或者专用app等，实现医患双方之间的及时沟通与交流。在功能模块设计上，一般有以下六个功能模块的设计：

2.2.1 随访模块

随访模块是云随访系统最核心的功能模块之一。它包括了患者随访、通知随访、自动随访等三种形式的随访方式。患者随访是根据患者的病情、病史、治疗方案等信息为患者制定随访计划，并自动推送给医护人员。在该模块中，医护人员可以设置患者定期接受随访任务的时间、任务内容和任务频率。通知随访是系统自动向患者发送随访通知信息，随访任务可以通过短信、电话、APP等形式提醒患者完成，同时医护人员还可以记录患者的健康状况和病情变化情况，以便及时调整治疗方案。自动随访是由系统自动根据患者的随访计划，进行信息推送、问卷评估等随访任务的一种方式。

2.2.2 宣教模块

该模块主要用于为患者提供相关医学知识和病情讲解服务。可以以文字、图片、视频、音频等多种形式进行展示，旨在提升患者的健康意识、健康素养，促进患者的自我管理和健康行为改变^[3]。宣教模块可以根据患者的疾病类型、病情等方面，针对性地为患者推送健康知识、用药、饮食营养、生活方式等方面的宣教资料，以便帮助患者更好地了解自己疾病的相关信息。医护人员可以在该模块中编辑宣教内容并通过短信、微信等形式发送给患者或患者家属，帮助他们更好地了解疾病、掌握健康知识。

2.2.3 满意度调查模块

满意度调查模块是为了收集患者对医生、护士、服务等方面的评价意见和建议，提供依据和参考，以改善医疗服务质量和提升患者满意度。主要功能是针对每一次随访，系统自动发送满意度调查问卷，并对患者反馈的满意度进行处理和分析，并通过统计分析和报表展示呈现出来，根据患者的回答情况监督部分会及时到科室进行相关问询调查以及整改，调整医疗服务的方向，以快速提高医疗服务质量。

2.2.4 患者管理模块

该模块主要用于对患者的档案信息进行管理。主要包括患者信息管理、病历管理、医嘱管理、用药管理等功能。具体包括患者个人基本信息、入组信息、病史、检查报告、诊断结果、治疗方案、用药情况、随访记录等相关信息的维护和管理，以及患者信息的查询和导出等操作。在该模块中，医护人员可以对患者的基本信息、病历、手术记录等进行录入和修改，以便医护人员

对每一位患者的病情信息进行跟踪和记录,实现全面的个体化管理。

2.2.5 权限管理模块

权限管理模块是指对系统用户、角色和权限进行配置和管理的功能模块,可以实现用户的身份认证、授权管理、操作日志记录等功能。在该模块中,需要设定医护人员级别,对医生、护士、管理员等不同用户的权限进行详细划分管理,确保系统数据的安全性和完整性,避免数据泄露和误操作,使用户按照权限执行相应的随访任务,提高协调效率和管理流程。

3 云随访系统在规范医院随访管理工作中的具体应用

3.1 专项档案管理

云随访系统可以为每个患者建立详细的专项电子档案,包括基本信息、病史、检查报告、用药情况等内容,方便医生进行个性化随访工作。医生可以通过系统随时调取患者的档案信息,快速了解患者的病情和治疗进程,为提供个性化的医疗服务提供便利。同时,云随访系统还可以帮助医院建立患者健康档案,包括健康测评、健康指导、健康建议等内容,还可以自动生成患者随访计划,根据不同病情的不同,定制不同的随访频率,确保患者得到及时的随访服务^[4]。

3.2 专科随访

云随访系统可以根据医院的专科特点,根据不同科室的需要,提供特定的随访模板和随访问题,帮助医生进行专科随访工作。例如:在肿瘤科中,云随访系统可以帮助医院建立肿瘤患者的随访档案,自动提醒医生进行随访,同时提供肿瘤患者的常见问题及解决方案。在心血管科中,云随访系统可以协助医院建立心血管患者随访档案,提供个性化的心血管健康管理方案、服药提醒、风险评估等功能,帮助医生有效随访患者,记录患者的病情变化并及时进行干预,提高随访效率,提高医疗质量。

3.3 健康宣教

云随访系统可以帮助医院提供各种形式的健康宣教服务,以及为患者提供定制化的健康宣教服务。包括健康信息推送、宣传资料下载等。通过宣教服务,医生可以帮助患者更好地了解健康知识,树立正确的健康观

念,预防疾病的发生和扩散。例如:对于糖尿病患者,系统可以提供饮食调理、血糖监测、运动锻炼等方面的健康宣教,促进患者自我管理和健康维护^[5]。同时,医院还可以利用云随访系统推广医院品牌和服务,增加医院的知名度和声誉。

3.4 医护患者沟通

云随访系统可以为医生和患者提供方便快捷的沟通渠道,包括在线咨询、视频问诊、电话回访等。让医生和患者能够及时沟通,交流健康问题和治疗进程,提高医患交流品质,加强医患关系。患者可以通过系统向医生咨询病情、用药情况等问题,医生可以通过云随访系统及时了解患者的病情,回答患者的咨询和问题,提供个性化的诊疗建议,解决患者的疑惑和不安。同时,医生还可以通过系统向患者发送健康提醒、用药提示等信息,提高患者的用药合规性和健康管理效果,有效提高医护患者沟通的效率和质量。

结语

综上所述,云随访系统在医院的随访管理工作中,具有重要的应用价值和实用性,实现了医院对患者随访任务的集中化管理,包括对患者的病情跟踪、复诊提醒、生活方式建议等,通过随访来增进医患之间的信任和沟通。既为医院提供更加规范化、标准化、科学化管理服务,又能为患者提供更加便利、高效、贴心的医疗服务。

参考文献

- [1]生小妹,陈芝.随访系统"医-护-患"三人行管理模式在部队医院慢性病患者中的应用价值研究[J].中文科技期刊数据库(引文版)医药卫生,2023(2):4.
- [2]孔庆洁.医院云随访系统平台建立与应用研究进展[J].电子技术与软件工程,2021(4):2.
- [3]单世涵,李如月,傅巧美,等.云随访管理平台在造口病人延续性护理中的应用[J]2021,35(13):5.DOI:10.12102/j.issn.1009-6493.2021.13.030.
- [4]吴郁抒.一种基于医疗系统用的智能随访管理系统及方法:CN202110412277.5[P].CN113113156A[2023-06-19].
- [5]宋双双,杨建兰.出院患者随访信息系统的设计与实践[J].电脑知识与技术:学术交流,2022(001):018.