

凉山州“互联网+”基本公共卫生服务实施现状与对策思考

粟蓉

(西南民族大学管理学院,成都 610041)

摘要:近年来,凉山州结合“互联网+”发展趋势,在卫生行政部门网络平台、医疗机构服务信息管理系统、人口健康信息平台等建设方面取得了良好成效,医疗卫生资源配置得到了进一步优化,基本公共卫生服务质量得到大幅提升。但与此同时,也存在着医疗数据管理不规范、信息利用不充分,各地区信息化发展差距较大,卫生信息化人才短缺,卫生服务回应性不强等问题。深入分析“互联网+”基本公共卫生服务实施现状,提出解决上述问题的对策建议,对凉山州加快推进基本公共服务均等化,实现城乡基本公共服务资源均衡配置具有重要参考借鉴意义。

关键词:互联网+;基本公共卫生服务;凉山州

中图分类号:C916.2;R197.1 **文献标志码:**A **文章编号:**1673-1883(2019)01-0070-04

The Present Situation of the "Internet +" Public Health Service in Liangshan Prefecture and the Solutions to Its Problems

SU Rong

(School of Management, Southwest Minzu University, Chengdu, Sichuan 610041, China)

Abstract: In the past few years, Liangshan Prefecture has achieved better results in the development of its health administrations' Internet platform, its medical services' information management system and its health information platform following the trend of the "Internet +" development. Its allocation of health care resources has been further optimized and the quality of basic public health services has been raised greatly. Meanwhile, there still exist some problems: medical data management is below standard and the data are not fully made use of; there's great difference in the informationization between different regions, and talents in this field fall short of demands; and responses to health service demands remain weak. This paper makes an in-depth analysis of the present situation of the basic "Internet +" public health service in Liangshan Prefecture and proposes solutions to the above-mentioned problems, which could be instructive for Liangshan Prefecture to quicken steps to promote the equality of the basic public services and attain a balanced allocation of basic public service resources between urban and rural regions.

Keywords: internet +; basic public health service; liangshan Prefecture

一、凉山州“互联网+”基本公共卫生服务实施现状

2015年7月,国务院在《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》(以下简称《意见》)中提出了:充分利用互联网、大数据等手段,实施“健康医疗”信息惠民行动的意见。为贯彻落实《意见》精神,2016年凉山州卫生和计划生育委员会制定了“互联网+健康医疗”服务发展计划,积极探索创新在线卫生服务新模式。通过建立居民电子健康档案、电子病历档案,推行居民医保卡、社保卡、市民卡、就诊卡等公共服务卡的集成应用,建立跨区域、

跨机构的公共卫生信息资源共享网络平台等措施,凉山州初步实现了就医“一卡通”和“一站式”服务,群众就医体验得到明显改善,基本公共卫生服务能力和管理水平得到有效提升。

(一)“互联网+”人口健康信息平台建设成效显著

利用“互联网+”加强人口健康信息化平台建设,创新基本公共卫生服务模式,是当前凉山州提升基本公共卫生服务水平的重要举措。凉山州以人口信息、电子健康档案和电子病历三大数据库建设为基础,依托“互联网+”构建互联互通的州、县、乡三级人口健康信息平台,推进健康管理全覆盖。如在“居民健康卡”的普及与应用方面,凉山州成立

了州金融IC卡建设领导小组,指导实施“金融健康卡”建设和应用系统改造,积极推进金融IC卡加载健康应用,并在条件成熟的市县开展了“一卡通”发行应用试点,目前全州发卡率已达10%;在电子病历档案的推广与应用方面,95%以上的县级医院均已建立了电子病历健康管理系统,截至2016年12月,全州城乡居民健康档案规范化电子建档率已达96.17%^①。随着凉山州人口健康信息平台建设的不断完善,互联网预约、挂号、自助缴费等卫生服务越来越普及,群众看病难的问题得到有效缓解,卫生资源基础数据质量、基本公共卫生服务项目执行力得到极大提高。

(二)“互联网+医疗联合体”助力优质医疗卫生服务资源共享

为充分发挥有限的优质医疗卫生资源效能,优化城乡医疗卫生资源配置,凉山州积极推进“互联网+医疗联合体”建设。2017年1月,凉山州第一人民医院与凉山卫校附属医院、攀钢西昌医院、西昌市中医院、德昌县人民医院、木里中藏医院联合成立了“医疗联合体”。该“医疗联合体”以凉山州一医院为技术支撑,采用网络化运行模式,通过远程影像诊断、远程会诊、远程教育、分级诊疗等手段,实现了“一点对多点、多点对多点”的医院间互助、医生间合作、医患间沟通等医疗协作模式。作为“医疗联合体”的主体医院,凉山州第一人民医院充分发挥优质医疗资源优势,利用互联网技术定期对兄弟医院实施疑难病症患者网络会诊、分享医院管理经验、开展专业培训等,携手兄弟医院共同发展。实践表明“医疗联合体”这种互联网医疗协作模式,有效推动了凉山州城乡医疗卫生资源的有效整合和共享,为基层群众获得便捷、有效、价廉的医疗卫生服务创造了条件,对于凉山州提高基本公共卫生服务的普惠性,提升各级各类医疗机构的整体医疗服务水平起到了重要的推动作用。

(三)“互联网+”综合医疗机构管理信息系统建设日臻完善

凉山州在医院管理信息系统(HIS)、实验室信息管理系统(LIS)、医学影像信息管理系统(PACS)、远程会诊系统等“互联网+”医疗机构管理信息系统建设方面取得了较大成效。通过对凉山州27家县级以上综合医疗机构的调查显示:有26家医疗机构建有医院管理信息系统(HIS)及电子病历系统,20家医院建有实验室信息管理系统(LIS)及医学影像信息管理系统(PACS),13家医院建有远程会议信息系统。其中凉山州第一人民医院、第二人民医院、中

西医结合医院等州直属医疗机构均已实现HIS、LIS、PACS及电子病历信息系统全覆盖。同时,全州各县市人民医院都建立了医院管理信息系统(HIS)、病案管理系统和电子病历系统。除会理县外,其余16个县市的人民医院都建立了医学影像信息管理系统(PACS);除美姑县和布拖县外,其余15个县市的人民医院都建立了实验室信息管理系统(LIS)^②。随着“互联网+”综合医疗机构管理信息系统建设的日臻完善,凉山州各级医疗机构逐渐从“全手工作业”变为“全自动化操作”,数字化、网络化、智能化管理特征日益突出,互联互通、业务协同、资源共享的良好医疗环境正在形成,各级医疗机构的工作效率和服务能力明显提升。

(四)“互联网+”卫生行政服务平台建设发展迅速

卫生行政服务平台建设是基本公共卫生服务体系建设的重要组成部分。近年来,凉山州卫生行政部门以“互联网+”为抓手,加强了对官方网站、政务微信、政务微博等卫生行政服务平台功能的建设力度。通过“互联网+”卫生行政服务平台,群众在获取卫生行政服务方面从“群众跑腿”变为了“信息跑路”,在政务公开、网上申报、在线办理、咨询投诉等方面,群众办事效率明显提高、办事满意度显著提升。以2016年为例,仅1年时间凉山州卫生及计划生育委员会就通过政府信息公开填报系统填报公开政府信息206条,通过卫计委网站发布信息1228条,通过政务微博公开222条^③。此外夫妻生育登记、特殊情形再生育预约、卫生系统考试报名、医疗机构投诉等行政服务事项均实现了网上办理,极大地方便了办事群众。在“互联网+”的推动下,目前凉山州卫生行政服务平台重心逐渐由信息发布转向增强用户体验,在线化、智能化、个性化水平不断提升,卫生行政服务正走向制度化、规范化、透明化、便捷化发展。

二、凉山州“互联网+”基本公共卫生服务建设存在的问题

(一)公共卫生信息化人才队伍建设滞后

公共卫生信息化人才是凉山州“互联网+”基本公共卫生服务建设的重要保障。今年7月,调研组走访了7个县,共访谈20家医院,从目前公共卫生信息化人才队伍建设现状来看,有以下几个方面的问题比较突出:一是随着凉山州信息化覆盖范围逐渐扩大,人口信息平台、网络医疗综合体、综合管理信息系统不断增加,导致信息化人才需求越来越大,但凉山州仍只持着原有的信息化人才数量,不

能满足“互联网+”的发展需要,尤其是在基层医疗卫生机构;二是缺乏既懂医疗又懂计算机的复合型人才。凉山州现有的信息化人才主要分为两类:一类是技术开发人员,他们通常信息技术水平高,但相对医学水平低,缺乏对医疗机构的内部操作及管理知识,主要负责技术管理、信息系统开发、信息分析处理工作;另一类是医学工作人员,他们通常只具备基本的计算机操作能力,但医学水平较高,熟悉医疗机构操作流程及管理知识,负责医疗机构信息系统、服务平台的具体应用。总体来看,凉山州既懂医疗又懂计算机的人才匮乏;三是由于凉山州现有的信息化人才晋升体制、培训体制的不完善,以及个别医院工作环境差等因素,导致很难招到一流大学毕业的计算机专业毕业生或软件公司专业工程师。即便能够招到这类信息化人才,一般任职时间较短,岗位流动性大,制约当地信息化人才队伍建设。

(二)“互联网+”基本公共卫生服务地区发展不平衡

随着“互联网+”不断深入基本公共卫生服务领域,凉山州“互联网+”地区发展不均衡问题逐渐凸现出来,总体呈现出“市县间差异明显、县县间进度不一”特点。具体表现在“互联网+”卫生行政服务平台、医疗管理信息系统建设方面。通过调研发现:在凉山州管辖范围内的1个县级市、15个县、1个自治县中,卫生及计划生育委员会建有政务微信的比率为12%,部分乡镇卫生院政务微信建有为29%,剩余59%的县市均未建有政务微信。凉山州政务微博建设进度十分缓慢,从目前统计的情况来看,除西昌市以外,其余县市卫计委均未建有政务微博。在医疗管理信息系统建设方面,凉山州直属综合医疗机构信息管理系统覆盖率高,建设进度普遍领先于其他县。县与县之间建设程度各不相同,德昌县、喜德县、冕宁县医疗管理信息系统建设进度普遍快于美姑县、布拖县,各县间医疗机构管理人员信息化意识也有一定差距。从以上情况可以分析得出,凉山州不止西昌市与各县间信息化建设程度存在差异,县与县之间建设程度也不同。尽快解决“互联网+”地区发展不平衡问题,有助于保证政府权威及公平性,促进凉山州基本公共卫生服务信息化建设有效健康持续发展。

(三)基本公共卫生信息资源管理和服务水平有待提升

当前凉山州各市、县积极建设以医疗卫生为核心的人口健康信息化服务平台,区域医疗卫生信息化建设取得一定进展,但平台信息资源管理水平还

有待提升。由于凉山州部分地区医疗机构管理信息系统处于各自开发、各自建设、各自运营的状态,未建立统一的标准规范,造成医疗数据管理不集中,信息利用不充分,有价值的信息长期处于零散化、封闭化,无法发挥出资源整合的优势。要进一步提升信息资源管理水平,就要加强部门间的合作、不同区域内医疗机构信息共享,提高政府对信息资源的获取、分析及利用水平。

与发达地区相比,凉山州政府信息化建设起步较晚,人员尚未真正意识到信息化建设重要性,现代化信息化行政服务理念还需加强,导致凉山州基本公共卫生服务信息化水平与发展目标存在较大差距。具体表现在凉山州“互联网+”行政服务平台政府回应性不强、时效性差等问题。目前依托互联网,群众可通过官方网站、政务微信及政务微博进行网上办事,相对传统窗口式服务,已经取得很大进步。但是采用办公电话、市长信箱、政府留言等咨询方式还存在一些问题,例如:电话方式虽便捷,但解决结果不详尽,如果通过政务微信和政务微博这两种方式,则存在时效性差等问题,导致群众提出困难后不能及时得到解决。

三、凉山州推进“互联网+”基本公共卫生服务的对策建议

(一)加强公共卫生信息化人才队伍建设

信息化人才对医疗卫生信息化建设和发展起到至关重要的作用。针对凉山州医疗卫生机构信息化人才短缺这一问题,可采用招聘引进、加强人才培养、促进交流、改善工作生活条件等措施。具体可从以下三个方面着手:(1)优化人员结构,招聘引进新的信息化人才,为凉山州公共卫生信息化建设注入新的活力。鼓励员工与时俱进、培养创新精神,逐渐改善凉山州公共卫生信息化人才队伍滞后问题;(2)公司定期为现有员工提供培训、交流的机会。一方面可根据凉山州各地区具体情况设立岗位,开展定向就业岗位培训,专门为凉山州基层医疗卫生机构培养信息化人才,缓和凉山州基层信息化人才紧缺现状;另一方面对在职的员工开展在线网络培训,根据员工具体情况制定相关课程,帮助员工不仅学到知识,也能享受很好的个性化体验,转变以往传统式的现场讲座培训模式。与此同时,通过开展交流讨论会、创建在线交流群等促进人才间的信息交流,支持不同部门间人才资源共享,提升员工学习积极性。培训活动主要为培养员工深刻理解“互联网+”,支持学员对医疗卫生信息化建

设提出建设性意见;(3)政府加大资金投入,积极改善员工工作生活条件。结合当地医疗卫生机构具体情况,可拿出一部分财政资金作为医疗卫生信息化人才专项基金,用于检查和更新当地公共卫生信息化设备,提高信息化人才福利待遇,只有当信息化人才具有更好的晋升空间和福利待遇的时候,岗位流动性才会随之减弱。

(二)优化资源配置,促进“互联网+”基本公共卫生服务平衡发展

由于自然环境、信息化建设重视程度、经济发展状况各不相同,导致凉山州各市县“互联网+”地区发展差异化明显,要解决凉山州“互联网+”地区差异化问题,政府引导是关键。具体来说应该做好以下几个方面的内容:(1)优化资源配置,为凉山州“互联网+”均等化发展创造条件。注重凉山州医疗卫生信息各平台、各系统的数据整合,充分利用所收集到的数据,通过数据客观分析后得出结论;(2)采用差异化管理原则,可以针对不同地区制定不同的评测目标,对于存在明显劣势的地方,例如:布拖县、美姑县、木里藏族自治县等地区,先认清存在不足的地方,弥补短板后再考虑进一步发展的问題,而对于西昌市、德昌县等发展较好地区而言,医疗机构管理信息系统、网络服务平台等都已经基本饱和的情况,应该重点考察其具体使用及后期维护情况;(3)完善凉山州组织治理构架,促进凉山州“互联网+”地区均等化发展,需要加强不同部门间或者相同部门间的合作交流,鼓励技术水平高、发展好的地区带动技术水平低、资源相对匮乏地区,通过各部门间资源共享、实现良好的交流合作,逐渐改善凉山州“互联网+”地区不均等问题,促进凉山州“互联网+”基本公共卫生服务均等化发展。例:建立远程医疗综合系统、医疗综合体等。

(三)充分发挥“互联网+”优势,实现医疗卫生服务信息共建共享

凉山州医疗卫生信息系统在使用过程中仍存在信息孤岛问题。公共卫生信息化建设是一个错综复杂的过程,需要通过政府、医疗卫生机构、软件开发商共同合作完成,所以这不只是医疗卫生机构或软件开发技术单方面的问题。解决凉山州医疗卫生行业出现的信息孤岛问题主要从以下三个方面着手:(1)尽快建立一个统一的医疗综合应用平台。目的是将凉山州各市县基于不同系统、不同规划方案建立的零散信息系统,有机地结合到一个易于操作的单一系统,实现有效的数据处理及数据共享。凉山州目前已建立的医疗管理信息系统主要

有医院管理系统、实验室信息管理系统等,将凉山州所有信息管理系统类的数据进行汇总后,有利于数据能更好地使用、分析;(2)制定医疗卫生机构标准化工作标准化流程,其中包括:处方标准、数据传输及交换标准、业务标准、药品名称及编码标准等。建立卫生信息统一交换标准和医学数字化的影像通信标准,促进凉山州医疗卫生机构临床信息、财务信息、管理信息和医学影像信息标准化发展;(3)结合凉山州信息化发展趋势整合信息,在组织领导人的有效管理和协调下,共享信息资源,扩宽信息资源的应用范畴及使用价值,实现资源的优化配置。医疗卫生信息具有动态性、海量性、分散性等特点,所以要实现信息资源的集中性和便捷性,就要将正确的信息通过正确的方式,送到正确的地方。综上所述,信息整合需解决信息系统一致性问题,只有通过信息集成运用,消除信息孤岛,才能实现医疗卫生资源信息发挥最大效用,即在任何时间、任何地点都可被使用。

(四)完善“互联网+”卫生行政服务平台,改善公共卫生服务体验

针对凉山州“互联网+”卫生行政服务平台出现的政府回应性不强、时效性差等问题,需从以下三个方面着手:(1)首先加大对凉山州官方网站、政务微博、政务微信等网络服务平台的建设,包括资金、人员配备、技术力量等基础支持;(2)同时通过对工作人员进行学习培训等,加强当地相关部门的重视程度,促使相关部门深刻认识到平台问题反馈的重要性。增强信息传播影响力,运用媒体、网友等多方面形成合力加强对政府的监督力度,将回复速度、群众满意度作为政府的重要考核指标,面对平台上出现长期未回复或万能回复等问题,进行通报批评。(3)定期对所问问题进行统计,针对普遍性问题,包括人员招聘、医疗补助、证明材料、考试报名、现场确认及准考证打印等,应进行统一公告公示;针对特殊性问题倒逼政府部门做好相关工作,第一时间单独回复,如果遇到不能处理的问题,需要尽快上报至相关管理部门,并将此情况告知群众,避免因为回复不及时等问题影响群众办事进度。加快卫生服务平台回复时间,可提升政府网络在线办事效率,突出服务型政府建设,提高人民群众办事满意度。总结而言:完善“互联网+”卫生行政服务平台,改善公共卫生服务体验,突出服务型政府建设目标,树立真正为人民服务的理念,提升政府网络在线办事效率和效果,提高人民群众办事满意度。

(下转第103页)

学生尊重劳动,珍惜劳动成果的品格,在走入社会之前养成良好的劳动习惯和卫生习惯。

面对新要求、新问题、新挑战,后勤管理要加强协调,提高服务保障水平,提升内涵文化建设,强化“三服务、三育人”意识,把育人工作渗透到平时工

作的方方面面,形成一个整体,营造出浓厚的育人氛围,真正做到坚持以立德树人为中心环节,实现全程育人、全员育人、全方位育人的育人目标,为我校建设成为全国民族地区知名、特色鲜明的高水平应用型大学贡献力量。

参考文献:

- [1] 袁红彬.学校后勤工作如何做到管理育人服务育人[J].现代教育,2012(10).
- [2] 廖松林.试论高校后勤管理的育人功能[J].华章,2012(12).
- [3] 何俊材.创新后勤管理意识 强化服务育人功能[J].内江科技,2014(1).
- [4] 钱程.浅议高校传统后勤向现代后勤转型发展[J].高校后勤管理,2016(12).
- [5] 姜妍,孙仁帅.“三育人”视角下的高校后勤管理改革[J].中国高等教育,2016(12).

(上接第73页)

注释:

- ① 《2016年卫生计生民生工程及民生大事实施方案》(凉卫办发[2016]73号)。
- ② 凉山州卫生及计划生育委员会《2016—2017凉山州人口信息化建设需求》。
- ③ 凉山州卫生及计划生育委员会《2016年州卫生和计划生育委员会政府信息公开工作年度报告》。

参考文献:

- [1] 米加宁,贾妍,邱枫.“互联网+”时代的公共管理学科[J].中国行政管理,2016(5).
- [2] 郭薇,薛澜.互联网医疗的现实定位与未来发展[J].探索,2016(6).
- [3] 李颖,孙长学.“互联网+医疗”的创新发展[J].宏观经济管理,2016(3).
- [4] 肖斌,陆晓琳.基于“互联网+”的新型医联体建设分析[J].山东社会科学,2016(S1).
- [5] 陈选亮.打造新常态下医疗卫生服务“升级版”[J].人口与计划生育,2016(1).