

三大“硬招”破解实名制挂号“落地难”

——首月共为 4908 名未携带身份信息的患者进行实名认证

文 | 施琳玲 杨顺舟

江苏南通大学附属医院从 8 月 1 日起门诊患者全部实行实名制挂号，通过全方位立体宣传、多途径身份实名认证方式、实时连线当地公安核实等三大“硬招”，有效破解了实名制挂号“落地难”问题。实施一个月以来，共为 4908 名未携带反映身份信息的有效证件的门诊患者提供实名认证服务，有效打击了号贩子，更为建立准确的医疗大数据和行业社会诚信体系起到了重要支撑作用。

就诊患者的人证相符是保障患者就医安全的基础管理，是 1982 年的《医院工作制度》中的查对制度及 2007 年中国医院协会的《患者安全目标》中的身份识别要求的体现。这些年来，虽然不少医院推行门诊患者实名制挂号工作，但多数停留在口号上、未能扎实推行、没有切实落地，主要受限于怕患者嫌麻烦而担心患者流失、就医中的患者张冠李戴现象根治难、医院一家核查患者信息的孤掌难鸣等因素的影响。以通大附院 2017 年上半年的统计数据为例，未携带证明本人身份信息证件的患者平均每日达到 800 人，而至门诊部申请更正患者姓名错误的住院患者就达到 170 余人次，影响了患者的医疗安全。如出现危急值时，寻找患者困难。同时存在号贩子难以杜绝、套取医保资金、医疗数据统计不够精准等问题。

据通大附院门诊部主任仇永贵介绍，为确保此项工作的落地，该院同步出台的三大“硬招”。“立体式、全方位地持续宣传”让公众认知度明显提高，未带反映身份信息证件



的门诊患者下降 70%。“多途径身份实名认证”实行自助机核查与人工核查相结合，医院与第三方技术公司共同开发了门诊患者身份信息核查自助机，只要患者在自助机上填写身份证号码和脸部扫描，患者身份认证成功后即可凭自助机打出的“可信身份网络认证单”直接至人工服务窗口挂号。“实时连线当地公安核实”这一硬招更是得到了当地公安的大力支持，公安部门安排专人从事医院门诊患者身份信息核查工作，按照医院作息时间进行，周六、周日不休息，并在接受到医院信息后 1 至 2 分钟完成核查并信息反馈给医院。

通大附院力破实名制挂号“落地难”过程中注重人性化管理，当月医院先后派出了近百名志愿者做好指导工作。对身份信息确实无法核查或核查不清的门诊首诊患者，给予临时人工办理一次的人性化政策，并在门诊病历上张贴需携带有效身份证件温馨提示。