

2009 年某医院门诊退号情况调查

王 琦(重庆医科大学附属第一医院网络中心 400016)

【摘要】 目的 了解门诊患者退号情况,调查原因并研究对策。**方法** 统计 1 年内门诊人次及退号数量,并随机发放 350 例患者问卷,调查退号原因。**结果** 全院平均退号率约为 5.9%,专家号退号率略高于普通门诊退号率。退号前三位原因分别为等待时间长、挂多号、普通号与专家号间更换。**结论** 退号对患者、医院及社会均造成一定负面影响,应加强退号制度管理,降低退号率,提高门诊服务质量。

【关键词】 门诊患者; 退号; 原因; 对策
DOI:10.3969/j.issn.1672-9455.2010.19.024
中图分类号:R197.323 文献标志码:A 文章编号:1672-9455(2010)19-2092-01

Survey of canceling registration in outpatient department of one hospital during 2009 WANG Qi. Network Center, First Affiliated Hospital, Chongqing Medical University, Chongqing 400016, China

【Abstract】 Objective To understand the status of canceling registration phenomena in outpatient department, to investigate its probable reasons and to study the countermeasures. **Methods** Statistics on outpatients' canceling registration was carried on for a year. Further more, a sampling questionnaire survey constituted of 350 samples was also taken. **Results** The average rate of canceling registration in whole hospital was 5.9%, and the registration of expert was more than that of common. There were 3 major reasons: complaining about waiting too much; registering more than once at the same time; exchanging registration between expert and common. **Conclusion** Canceling registration will bring certain negative influences to either patients, or hospital, even social life. Therefore, systematic management of canceling registration should be strengthened for reducing the rate of canceling registration and improving the quality of outpatient service.

【Key words】 outpatient; canceling registration; reason; countermeasure

门诊是医院日常事务中最重要,也是最关键的事务之一。退号现象又是门诊医疗活动中,最常见且最难以避免的现象,是普遍存在于各级医院的服务缺陷,分析门诊患者的退号现象,对提高医院门诊服务质量具有积极意义。本文统计了某三甲医院一年门诊挂、退号量并深入调查,探索其产生原因提出相应对策,期望对医院管理者有所启迪。

1 资料与方法

1.1 一般资料 资料来自本院 2009 年 1 月 1 日至 2009 年 12 月 31 日 HIS 系统门诊挂、退号数据,按“退号率=门诊退号人次/同期门诊挂号人次×100%”方法得出各专科退号率。

1.2 调查方法 调查问卷涉及院方服务、医生水平、患者、医疗环境四大方面,随机发放给候诊患者,共发放问卷 350 份,收回有效问卷 298 份,对各项数据进行统计。

2 结 果

门诊退号情况见表 1,数据显示:全院平均退号率约为 5.9%,专家号退号率略高于普通门诊退号率。各科室退号情况见图 1。退号原因见图 2(“其他”包括妇科等科患者拒绝异性医生检查、挂号员错误录入患者信息等)。此外,还存在熟人开药后退号;医生忘收发票患者就诊后退号;患者为报销医药费填写他人信息,就诊或做相关检查时被发现年龄、性别不符而退号等情况。

表 1 门诊退号情况				
科室	总人次	平均退号率	专家退号率	普通退号率
普内科	353 892	5.57%	5.70%	5.54%
内专科	365 267	4.99%	5.99%	4.60%
普外科	125 327	8.73%	6.26%	9.22%
外专科	315 600	6.17%	7.94%	5.55%
妇产科	261 636	5.94%	6.29%	5.87%
合计	1 421 722	5.90%	6.51%	5.73%

图 1 科室退号情况

图 2 退号原因

3 讨 论

3.1 退号原因分析

- 3.1.1** 患者等待时间过长,包括患者泊车、挂号、就诊、缴费、检查、取药的等待时间,就诊高峰时期尤为突出。
- 3.1.2** 挂多号,有些患者为减少等待时间,同时挂多个科室,或同科室挂专家及普通等多种不同类型号,同时排队候诊。
- 3.1.3** 普通号与专家号间更换,患者有权自由选择医师,属正常情况。但多数患者表示,因挂号时对该科专家不了解导致退、换号。
- 3.1.4** 挂错科室,有些患者不询问导医和挂号员盲目挂号,或导医询问病情不仔细建议不准确,导致患者(下转第 2094 页)