

分时段预约挂号就诊在医院管理中的效果评价

黄静晶

甘肃省平凉市泾川县中医医院, 甘肃 平凉 744300

DOI:10.61369/MRP.2026070006

摘要： 目的 评价医院管理中分时段预约挂号就诊应用价值。方法 2023年4月–2024年3月门诊就诊40例患者纳入对照组，常规管理；2024年4月–2025年4月门诊就诊40例患者纳入观察组，分时段预约管理。对比门诊护理质量、就诊时间、投诉率、患者情绪、患者满意度。结果 A组各项门诊护理质量评分均高于B组， $P < 0.05$ ；A组分诊时间、挂号时间、等候时间短于B组，投诉率低于B组， $P < 0.05$ ；A组焦虑（SAS）、抑郁（SDS）评分低于B组， $P < 0.05$ ；A组患者满意度高于B组， $P < 0.05$ 。结论 分时段预约挂号用于医院管理中，患者就诊等待时间缩短、负性情绪舒缓、护理质量评分升高，高效可行。

关键词： 医院管理；分时段预约挂号；管理效果

Evaluation of the Effectiveness of Time-Segmented Appointment Registration in Hospital Management

Huang Jingjing

Jingchuan Traditional Chinese Medicine Hospital, Pingliang City, Gansu Province, Pingliang, Gansu 744300

Abstract： Objective To evaluate the application value of time-segmented appointment registration in hospital management. Methods A total of 40 outpatients who visited the hospital from April 2023 to March 2024 were included in the control group and received routine management; another 40 outpatients who visited the hospital from April 2024 to April 2025 were included in the observation group and received time-segmented appointment management. The outpatient nursing quality, consultation time, complaint rate, patient emotions, and patient satisfaction were compared between the two groups. Results The scores of outpatient nursing quality in Group A were higher than those in Group B, with $P < 0.05$; the triage time, registration time, and waiting time in Group A were shorter than those in Group B, and the complaint rate was lower than that in Group B, with $P < 0.05$; the anxiety (SAS) and depression (SDS) scores in Group A were lower than those in Group B, with $P < 0.05$; the patient satisfaction in Group A was higher than that in Group B, with $P < 0.05$. Conclusion The application of time-segmented appointment registration in hospital management can shorten patient waiting times, alleviate negative emotions, improve nursing quality scores, and is efficient and feasible.

Keywords： hospital management; time-segmented appointment registration; management effectiveness

门诊是医院为患者提供医疗服务的重要窗口，其管理质量对医院形象、医院可持续性发展影响较大^[1]。常规门诊挂号依赖人工窗口操作，耗时较长，患者在等待期间易滋生焦虑情绪，可能引发护患纠纷事件。分时段预约挂号是现代医疗挂号系统，采取预约方式分时段到院就诊，能够提升门诊服务质量、优化医院整体管理质量^[2]。此外，落实专科分时段预约就诊策略，能够对门诊就诊患者分流，提升医院诊疗效率^[3]。基于此，本文以2023年4月–2025年4月门诊就诊患者80例为样本探讨分时段预约挂号诊断价值。

一、资料和方法

（一）资料

2023年4月–2024年3月门诊就诊40例患者纳入对照组，2024年4月–2025年4月门诊就诊40例患者纳入观察组。观察组门诊就诊患者基线资料对比对照组， $P > 0.05$ 。如表1。

表1 门诊就诊患者资料分析表

组别	n	性别（%）		年龄（岁）	
		男	女	区间	均值
A组	40	27（67.50）	13（32.50）	23–79	59.42 ± 4.29
B组	40	28（70.00）	12（30.00）	22–76	59.38 ± 4.31
χ^2/t	–	0.0582		0.0416	
P	–	0.8094		0.9669	

（二）纳排标准

纳入标准：①沟通能力正常；②签知情书；③意识清醒。

排除标准：①语言障碍；②急性恶性病变；③精神疾病。

（三）治疗方法

A组：（1）开展多元化分时段预约挂号服务：①预约挂号：指导患者通过电话、微信、医院官网、医院自助机等多形式完成预约挂号，指派专人接听患者预约就诊电话、专人负责自助机操作指导，并定期发放各科室就诊号源。②挂号信息透明管理：医院应公开专家、普通医生出诊科室与预约信息，并同步在医院官网、微信小程序与医院门诊大厅电子屏幕上，以方便患者自主查询医生出诊信息。此外，开放查询机，方便到院就诊患者及时查看医生坐诊排班情况与预约服务信息，并在门诊突出位置公示各科室医生简介，方便患者掌握分时段预约就诊内容。③强化培训：保障分时段预约就诊服务有序推进，定期培训门诊医护人员，使其掌握分时段预约挂号流程、诊疗流程，辅助其明确分时段预约就诊目的与重要价值。④分时段预约挂号宣教：基于本院门诊实际医疗情况，完善分时段预约挂号管理方案，并通过门诊大厅电子屏幕、医院官网、医院微信小程序等多环节宣传分时段预约挂号方法，必要时在各科室、诊室免费发放分时段预约挂号宣传单，使就诊患者充分了解提前预约挂号优势。⑤改进分时段预约挂号策略：基于各科室特征，持续改进分时段预约挂号方法，如口腔科就诊患者无法精准预估就诊时间，可采取不同时间段锁号功能对就诊时间进行调整。（2）实名预约挂号管理：为保障所有到院就诊患者合法权益、减少倒号问题发生、保障门诊医疗服务有序推进，应在预约挂号时要求患者使用自己身份证挂号，并在就诊时核查诊疗卡和患者姓名是否一致，若不一致则号源作废。此外，限制每张诊疗卡预约挂号次数，建议1张诊疗卡每日仅能预约2名医师，且同一医生仅能预约1次。实际预约挂号期间，若患者想挂医生号源已约满，门诊工作人员可为患者推荐相同资质医师，以减少患者等待就诊时间；若为残障患者、老年患者，应开放绿色通道，在号源已满情况下为其加号，并在就诊时予以特殊照顾。（3）优化预约管理政策：部分门诊就诊患者提前一周预约挂号，可能出现记错就诊日期问题，为减少预约失约率，医院可采取就诊前1d短信方式提醒患者就诊，若连续3次错过就诊日期，未来3月内不可重复预约。此外，各科室号源不可全部在网络上发放，需预留5%号源，为部分不懂预约的首次就诊人群提供便利，并在此类患者就诊时免费发放预约挂号宣传单，方便其下次就诊。（4）规范门诊医师排班表：要求各科室医生严格依据排班表正常出诊，若出现紧急情况未及时触诊，由相同资质医生进行替班，并采取书面形式上报，提前做好替班准备工作。此外，门诊医师是否依据排班表出诊应纳入考核，与绩效挂钩，规避医师无故迟到、早退、离岗或擅自停诊问题。

B组：患者到院后，在导诊台填写就诊信息，并排队完成挂号、缴费等操作，完成挂号后，到对应科室就诊。

（四）观察指标

门诊护理质量评分：自制门诊护理质量量表分数与门诊服务

质量呈正比，包括环境秩序、护理安全、设备管理、服务态度等维度，各维度0–100分。

就诊时间与投诉率：记录患者分诊时间、等候时间、挂号时间与投诉情况。

情绪评分：SAS、SDS量表分数与患者焦虑、抑郁程度呈正比，临界值50分、53分。

患者满意度：自制门诊满意度量表评估，>70分满意，35–70分基本满意，<35分不满意。

（五）统计学研究

SPSS 23.0处理数据， χ^2 检验、%描述计数数据，t检验、 $\bar{x} \pm s$ 描述计量数据。具备统计差异， $P < 0.05$ 。

二、结果

（一）门诊护理质量评分

A组各项门诊护理质量评分均高于B组， $P < 0.05$ 。如表2。

表2 门诊护理质量评分分析表（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	环境秩序	护理安全	设备管理	服务态度
A组 (n=40)	97.22 ± 1.29	96.42 ± 1.33	96.25 ± 1.38	96.27 ± 1.42
B组 (n=40)	91.52 ± 1.06	90.68 ± 1.04	91.36 ± 1.11	91.23 ± 1.06
t	21.5915	21.5021	17.4629	17.9885
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000

（二）就诊时间与投诉率

A组分诊时间、等候时间、挂号时间短于B组，投诉率低于B组。如表3。

表3 就诊时间与投诉率分析表（%， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	分诊时间 (min)	等候时间 (min)	挂号时间 (min)	投诉率 (%)
A组 (n=40)	3.22 ± 0.48	16.18 ± 1.48	17.44 ± 1.36	0 (0.00)
B组 (n=40)	5.41 ± 1.09	20.45 ± 1.69	20.33 ± 1.72	4 (10.00)
t	11.6295	12.0216	8.3358	4.2105
P	0.0000	0.0000	0.0000	0.0402

（三）患者情绪评分

管理后，A组门诊就诊患者SAS、SDS分数低于B组， $P < 0.05$ 。如表4。

表4 患者情绪评分分析表（分， $\bar{x} \pm s$ ）

组别	SAS（分）		SDS（分）	
	管理前	管理后	管理前	管理后
A组 (n=40)	58.19 ± 2.43	32.49 ± 1.08	58.22 ± 2.61	33.24 ± 1.11
B组 (n=40)	58.21 ± 2.41	43.28 ± 1.48	58.31 ± 2.59	42.68 ± 1.52
t	0.0370	37.2468	0.1548	31.7210
P	0.9706	0.0000	0.8774	0.0000

（四）患者满意度

A 组门诊就诊患者满意度高于 B 组， $P < 0.05$ 。如表 5。

表 5 患者满意度分析表（n，%）

组别	满意	基本满意	不满意	满意率
A 组（n=40）	29（72.50）	10（25.00）	1（2.50）	39 （97.50）
B 组（n=40）	22（55.00）	11（27.50）	7（17.50）	33 （82.50）
χ^2	—	—	—	5.0000
P	—	—	—	0.0253

三、讨论

医院门诊工作复杂，存在就诊人数多、疾病种类繁多、患者要求候诊时间短等特征，致护理管理难度升高。实际门诊服务中，若发生投诉事件，可降低护理质量、影响医院形象^[4-5]。门诊挂号服务是为患者提供医疗服务的重要内容，挂号操作是否便捷直接影响着患者体验感。常规挂号系统依据到院顺序就诊，患者无法自主选择就诊时间段，故难以实现门诊就诊人员的分流管理^[6-7]。分时段预约挂号服务是现代诊疗技术，为患者提供分诊管理服务，能够对就诊患者分流，减少就诊高峰期人数，有利于患者到院后及时就诊；患者自行选择就诊时间段，能够提升门诊服务效率及患者满意度，进而减少医疗纠纷^[8-9]。

基于本文数据分析，分时段预约挂号后，门诊护理质量评分提升。分析原因，常规门诊挂号服务存在集中预约问题，导致门诊大厅人流密集，且排队人数过多时，易出现喧哗、插队问题，

而分时段预约挂号能够实现错峰就诊，有利于维护门诊就诊秩序^[10-11]。此外，强化门诊医护人员培训，要求医护人员掌握分时段预约就诊流程，能够提升诊疗效率，缩短患者等候时间^[12-13]。另一组数据表明，分时段预约挂号后，患者分诊时间、等候时间、挂号时间缩短，投诉率降低。分析原因，分时段预约挂号方法众多，可通过电话、微信、医院官网、医院自助机等方式完成挂号，且落实实名制挂号措施减少“倒号”问题，能够提升挂号效率，缩短患者挂号时间；分时段预约挂号后，患者就诊时段分散，分诊护士无需同时接待大量就诊患者，能够实现精准分诊，故分诊效率提升；患者按照自己预约时段到院，无需长时间等待，候诊时间随之缩短^[14-15]。此外，门诊投诉事件多与患者不熟悉挂号流程、长时间等待、号源不公等有关，而落实分时段预约挂号措施后，短信提醒患者就诊时间，并实名制挂号严禁倒号，能够满足患者就诊需求，减少投诉事件^[16-17]。另一组数据表明，分时段预约挂号后，患者焦虑、抑郁情绪评分降低。分析原因，分时段预约挂号后，可减少患者因盲目等待、不确定就诊时间引发的焦虑情绪，且多渠道挂号、医师按照排班表出诊、为特殊患者开放绿色通道，可使患者感受到被尊重，能够减轻其抑郁情绪^[18-19]。最后一组数据表明，分时段预约挂号后，患者满意度提升。分析原因，分时段预约挂号后，患者无需早起排队挂号，能够缩短候诊时间，且自助查询机、自助挂号机操作方便，可简化就诊流程，提升患者对门诊医疗服务满意度^[20]。

综上所述，医院管理中应用分时段预约挂号策略，能够提升患者满意度、缩短患者等待时间、减少投诉事件，还可提升门诊服务质量，具备推广价值。

参考文献

[1] 王梁, 王欢, 吴坤, 等. 混合挂号模式下分时段预约号源分配研究 [J]. 中国数字医学, 2020, 15(9): 91-93.

[2] 郑小芳, 潘锋君, 吴曙霞, 等. 规范出诊管理结合个性化预约号源设置提高门诊预约精准率 [J]. 中国医院, 2020, 24(4): 59-61.

[3] 洪伟丽, 张琳, 谢芳, 等. 以预约诊疗为核心的门诊全流程实时管理 [J]. 中国病案, 2020, 21(8): 1-3.

[4] 史寒梅. 苏州某医院妇科门诊候诊时间影响因素分析 [J]. 中国卫生统计, 2020, 37(6): 908-909+915.

[5] 冯尘尘, 张欣莉, 刘嘉怡, 等. 国内外门诊预约挂号调度系统研究进展 [J]. 西南国防医药, 2021, 31(3): 265-268.

[6] 叶昱, 刘臻, 王少清, 方芳. 门诊预约后平均等待时间影响因素及其前瞻性研究 [J]. 成都医学院学报, 2024, 19(2): 347-351.

[7] 尹蔼玲, 张倩倩. 智慧医疗技术在提升医院门诊效率中的研究进展 [J]. 黑龙江科学, 2025, 16(3): 135-137.

[8] 罗妮莎. 门诊实施分段预约挂号对患者就诊等候时间的缩短评价 [J]. 现代消化及介入诊疗, 2022(S01): 1190-1191.

[9] 李宝, 路雅. 基于微信小程序的预约挂号系统设计与实现 [J]. 电子设计工程, 2024, 32(18): 32-36.

[10] 杨巍, 孟晓阳, 耿鹏志, 等. 医院互联网预约挂号系统业务安全探索与实践 [J]. 中国卫生信息管理杂志, 2024, 21(3): 431-436.

[11] 陈勇. 基于整合医疗信息的预约挂号服务客户端研究优化方法 [J]. 自动化技术与应用, 2022, 41(3): 77-80.

[12] 康玉婷, 徐焕昌, 顾欣宇, 等. 北京市老年人网上预约挂号满意度及难点对策研究 [J]. 中国医院, 2022, 26(10): 42-45.

[13] 张静, 侯秀玉, 徐锡武, 等. 基于人口老龄化的三级医院预约挂号实践与思考 [J]. 中国卫生质量管理, 2021, 28(6): 14-16.

[14] 王琼, 吴宝勤, 苏天兰, 等. 基于微信公众号的门诊就医流程优化应用 [J]. 护士进修杂志, 2022, 37(24): 2252-2253+2271.

[15] 杨顺舟, 仇永贵, 黄翔, 等. 某医院门诊信息化应用实践与效果评价 [J]. 中国医院, 2024, 28(5): 75-77.

[16] 冯俊超, 安健, 杨锐, 等. 缩短门诊患者就诊等候时间的精细化管理实践 [J]. 中华医院管理杂志, 2021, 37(10): 806-810.

[17] 蔡雪华, 傅丽燕, 吴细凤, 等. PDCA 循环在缩短门诊患者就诊等候时间中的运用 [J]. 中国医药指南, 2022, 20(11): 183-186.

[18] 朱慧敏, 刘隽, 李钟仁, 等. 老年患者门诊预约挂号的影响因素: 基于安德森健康行为模型的实证研究 [J]. 中国卫生资源, 2023, 26(3): 286-292.

[19] 刘思铭. 分时段预约就诊系统对提高门诊服务效率的影响 [J]. 管理学家, 2025(5): 91-93.

[20] 陈丽萍, 吴爽, 张海誉. 门诊精细化分时段预约挂号对改善门诊服务质量、患者满意度及医患纠纷的影响 [J]. 中国医药指南, 2022, 20(22): 181-183.