

# 走进数字会诊时代：简化医患沟通流程

复旦大学附属肿瘤医院病理科 徐 妮 黄子凌

在医疗领域，患者经常面临“看病难、程序多、排队烦”的问题。尤其是在病理科会诊，患者可能要奔波数次，跋涉千里，耗费人力和时间。传统病理会诊，依赖线下操作“又难又烦”，而在如今数字化时代的趋势下，“以患者为中心”的理念促使我们提升服务质量和就医体验。为了实现这一目标，我们正逐步采用手机端操作，使病理会诊变得更加便捷和高效。今天，就让我们一起探索数字会诊如何简化病理诊断流程。

## 一、一般会诊流程

患者通常不需要直接与病理科医师面诊，病理诊断主要依赖于实验室检测和专家的分析。当患者将生物样本送至病理科窗口后，病理专家会在显微镜下读片并进行初步诊断。对于资料齐全且诊断较为直接的病例，专家能够迅速出具诊断报告。通常，在送检后的 2~7 个工作日内，患者会收到领取报告的通知。对于疑难病例，专家可能会建议进行额外的检测项目。

当然，到我院会诊的绝大部分属于较疑难的情况，患者往往需要经历免疫组织化学或者分子检测，以辅助诊断和疾病分型。在这种情

况下，患者将被通知补交费用或提供额外的生物样本或临床资料。患者收到以上信息的时候，需要及时缴费、送检补充材料，以避免延误诊断过程。

有时，患者会对为何需要额外材料感到困惑。比如，有患者收到补材料的通知，急匆匆冲到窗口质问“医生，我明明把所有材料都送进来了，为什么还要其他材料？”这通常是因为初次提交的材料不足以直接完成诊断，可能缺少关键的生物样本或临床信息。所以，建议首次送检的时候尽可能准备充分，如果确实需要补充材料，也请积极配合，医患协作，才能加快流程。患者应密切关注并遵循病理科系统发送的所有通知。按照指示逐步操作，将有助于确保患者能够尽快获得最终的诊断报告。

## 二、数字会诊措施

### 数字化措施 1：会诊流程网上有 材料准备早知道

我科每年接收的外院病理会诊病例数量在 30 000~35 000 不等，患者数量之多显而易见。

据统计，有 85% 以上的患者来自其他城市。他们选择来我院寻求会诊，是因为我们提供的高质量质控和严格的诊断标准，这对于明确病变性质、类型，以及为治疗提供精准指导至关重要。

然而，由于对会诊流程的不熟悉，一些患者尽管不远千里来到我院，却因流程不清晰而遭遇困难，这种情况令人遗憾。虽然在病理科门口常年有病理会诊相关的易拉宝进行科普，但其影响力和覆盖范围仍有局限。有些患者驱车几百公里来到病理科门口才恍然大悟自己缺失了需准备的材料，白白浪费时间来回奔波。

为了解决这一问题，我们提供了《复旦大学附属肿瘤医院病理会诊便民须知》手册，旨在帮助患者更好地理解会诊流程，减少不必要的奔波和时间浪费。该手册分为纸质版及网络线上版，纸质版手册置于会诊窗口，方便患者拿取阅读；网络线上版拟发布在复旦大学附属肿瘤医院公众号平台，患者及家属可通过扫描二维码链接到公众号平台网络版便民会诊须知。

手册内容涵盖了从材料准备、预约挂号到送检后补交材料说明，直至最终领取报告的整个流程，详细解答了患者常见的疑问，如“首次会诊需准备哪些材料”、“如何缴费及了解后续流程”、“分子检测相关问题”等。让患者快速理解会诊流程，减少患者的奔波，缓解门诊窗口的压力。其实仔细阅读思考过后，会诊流程并不复杂，参照正确的流程，领取报告也很高效。

## 数字化措施 2：病理报告网上出 获取报告不奔波

随着信息技术的不断发展，我院病理科与信息科紧密合作，逐步推出并完善了数字化病理报告系统，以满足患者对便捷医疗服务的需求。

异地就医的患者常面临一个共同的问题：“我们是外地来的，不方便来取报告，能不能在手机上查收报告？”尤其在疫情防控期间，这一需求变得更加迫切。由于客观因素，患者可能无法亲自到医院领取病理报告，这不仅延误了后续治疗，也给患者带来了极大的不便。

为了解决这一问题，我们积极推进了“数字化病理报告”服务。通过在微信公众号上成功上线这一功能，患者现在可以在家中通过手机直接查看自己的病理报告，大大减少了因地理距离带来的不便。

随着住院报告可以在手机上查收后，我们也在陆续优化外院会诊步骤。自 2024 年初起，对于初次送检全白片的患者，我们的送检流程进行了简化：患者仅需提供全白片及相关报告的复印件。此外，对于已经绑定了微信公众号的患者或家属，在完成第二次线上支付免疫组织化学或分子检测费用后，便能够在大约两周至三周的时间内，通过门诊系统的病理报告模块查收电子版的会诊报告。就患者本身而言，特别是千里迢迢来会诊的患者，等待报告是很大的一项痛点、难点问题，数字化病理报告可以大幅缓解患者在等待病理报告结果期间产生的焦虑情绪。

### 数字化措施 3：线上补缴费 患者不受累

在数字化病理时代，我们医院致力于通过技术提升患者的就医体验。其中一项重要措施是推行线上补缴费功能，这对于病理会诊过程至关重要。病理会诊过程中，由于病例的复杂性，不同医院在制片、试剂使用、质控流程以及医师的诊断思路可能存在差异，而每一步的略有不同都可能造成差之毫厘失之千里的误差。因此，为了实现更精准的诊断和治疗指导，患者常常需要进行免疫组织化学或分子检测等进一步检查。在这一过程中，补缴费用是一个不可或缺的步骤。缴费的及时性直接关系到患者能否快速获得后续报告。为了简化这一流程，我们充分利用了手机端服务功能，开通了线上补缴费功能。

所有线上缴费均能在复旦大学附属肿瘤医院的公众号中完成，让患者从收到缴费通知到完成缴费均能在线完成，真正简化患者缴费流程，使患者在客户端那头交完费后，转眼就能

在我科进行切片染色用以免疫组织化学或分子试验，不用再为了交一笔化验费而千里迢迢从几百公里外的地方特地赶来医院，真正让患者感受到了便捷、简化，做到了减少患者奔波，提升患者就医体验。

我院凭借着诊断的准确性吸引着天南地北、慕名而来的患者。对于外地患者而言，最关心的问题莫过于会诊过程中的时间耗费和频繁往返的不便。随着数字化病理会诊时代的到来，我们逐渐普及便民手册、数字化病理报告和线上缴费，给越来越多的患者特别是外地患者带来便捷。

这些措施不仅提升了就医效率，也吸引了更多的患者选择我们的会诊服务。效率的提升也吸引了更多患者前来会诊。我们努力做到病理和各种新型方式紧密结合，病理、临床、患者三位一体，共同抗击癌症，让病理诊断在数字化时代中体现得更加温暖。