

放射科运营的全面质量管理优化：质量和效率分析

——芝加哥大学医学中心放射科系主任David M.Paushter和副主任Gregory L.Katzman

本刊编辑部，北京 101312

11月1日，由北京协和医院放射科、芝加哥大学医学中心放射科、华瑞世纪集团和芝加哥大学北京中心主办的“放射科运营的全面质量管理优化：质量和效率分析”研讨会在北京举行。芝加哥大学放射学系主任 David M.Paushter 和副主任 Gregory L.Katzman 就本次研讨会向媒体进行了相关介绍。

过去十年中，美国越来越关注为患者服务的质量和安 全，包括整个运作的效率、收入效率等。不仅要给患者最好的医疗服务，而且要以最为廉价的方式来提供服务。因此质量控制的应用被运用到医疗服务业。两位专家此行目的是交换关于质量和安全的最佳医学实践，考察不同的医疗体系，利用不同的技术来提高工作效率，以满足质量和安全的要求。在本次研讨会上，北京协和医院放射科和芝加哥大学医学中心放射科对同一主题分别阐述本国做法，交流信息，相互学习，更好地提高医院对患者的服务质量。

记者：研讨会主题是全面质量管理优化，这里面说的“全面”，对放射科而言有哪些重要方面呢？

David：“全面”意味着我们要知道一个病人他所有的病例，包括他得的什么病，他是从哪个渠道进入的医疗系统，我们怎么样能够以最高的效率来获得最好的、正确的信息，而且这个过程要有效率、成本要低。要及时获得关于他疾病的信息，这些信息还要被正确的解读，这样才能给他一个最佳的服务。总体来说，我们这个“全面”，就是要给病人在最短的时间，用最低的价格，给他提供最好的服务。为了有效的提供高质量的服务，我们作为技术人员，要找到一个方式来很有效地获得关于病人和这个系统的数据。非常幸运在芝加哥大学，我们可以运用很多新技术，也能够开发新技术，这都是为了给病人提供最好的服务。

Gregory：而且这个“全面”还包括两个方面的观察：一是各环节负责人，包括给病人预约排期的人，给病人做评分的人，给病人做影像检查的人，这些人都要对质量负责；二是我们要用精益的管理来改进每个流程，包括直接或间接涉及病人的流程。

记者：全面的质量管理对于放射科最重要的是什么？

David：从质量管理的角度，包括三个重要方面：一是

服务的质量；二是患者的安全，因为放射科有很多方面要注意病人安全的。如X光，让患者能在获得高质量图像前提下，同时获得最低的暴露量；三是效率，因为很多设备非常昂贵，而且很危险，所以我们的责任在于管理好这些设备。有时我们可以有好的设备，但是可能用的方式不对，检查到的信息不对；也可能病人需要使用设备时，并不能及时得到检查。所以我们说对于病人的情况，在合适的时间，以合适的方式，对他作出一个合适的检查。

Gregory：我们全面的质量管理的一个基本的原则就是要提供价值，要从患者的角度思考，患者到底想对他的身体健康中哪一点进行改善。

记者：研讨会中提到了一个交流平台，二位专家对这个交流平台的设想是什么？

Gregory：本次研讨会分两个议题，对于不同的议题，我们两位作为芝加哥大学代表，先展现我们的情况，然后中国的同行也谈谈他们的情况。我们尽量留出更多的时间，让所有的演讲者和参会者进行一个讨论，大家来共同讨论有哪些选项可以更好的改善服务。

David：我们芝加哥大学医学中心不仅在病人服务方面有很多专长，而且在医院运作方面也有我们的专长，包括建立医院、运作医院、管理医院。但是怎么样把我们这些专长应用到其他国家，则需要了解那个国家的文化和他们的体制。

记者：在芝加哥大学医学中心所有的设备是采用原厂维修还是第三方维修？

David：两者都用。设备购入之后是有原厂的保修期，过保修期后，我们会对这个设备进行评估，也会请厂家来修理一些大故障，用自己的团队做日常维护，这样会更加省钱。我们有一个由4个拥有物理学博士学位的临床物理学家组成的团队，他们可以帮助我们，包括哪种类型的设备放在什么地方，如何正确的维护，如何正确的进行测试，以确保患者和我们工作人员的安全。还有一个由九个物理学家组成的科研团队，受政府的资金支持，做设备研发，新设备、新技术和新软件。