

# 家门口的医疗服务,如何更有“实感”

编者按

人民城市新实践,医疗惠民是不断完善民生服务保障,推动高品质生活彰显新成色的重要一环。

今年4月,上海出台分级诊疗新政,促进优质医疗资源扩容下沉。以往需要“拼手速”的热门专家号,如今在家门口的社区卫生服务中心就能约到。惠民举措推出后,科学有序、实实在在地“落地”是关键。不会用手机的老人,挂专家号到底方不方便?怎么把三级医院的优质资源用在刀口上?“家门口”的医疗服务,怎么变得更精准?前来就诊的患者、实际操作的医生,最有“实感”。记者在杨浦两家社区卫生服务中心开展实地探访,直击新政落地的“杨浦现场”。



## 不会用手机的老人,挂专家号方不方便?

近日,江浦社区卫生服务中心内,一位前来就诊的居民在大屏幕前站定,掏出手机扫起了二维码。大屏幕上,有一条醒目的温馨提示:“家庭医生签约居民,优先预约上级医院门诊号源,号源预约、转诊流程可扫码了解详细信息。”

墙上,上海交通大学医学院附属新华医院专家门诊排班表也是一目了然。“上网看到了这项政策,今天正好来看病,顺便问问医生。”门诊诊室里,一位患者说。

“上网看到的这项政策”,就是今年4月起,上海全面实施二三级医院门诊号源优先向社区卫生服务中心开放。目前,全市37家市级医院全类型号源全部下沉(包括普通、专科/专病、专家号源),248家社区卫生服务中心也均接入上海市分级诊疗管理系统。

江浦社区卫生服务中心副主任郑羽翔介绍:“新华医院就位于江浦路街道辖区,我们统计下来,绝大多数患者选择将新华医院作为自己签约的三甲医院。于是,我们通过向前对接,与新华医院建立联系,了解了该院专家门诊的详细信息,并在这里公布,方便患者按需查找。”

分级诊疗新政,是推动优质医疗资源下沉的惠民举措,出台至今已一个多月,方不方便、好不好用,前来就诊的患者、实际操作的医生,最有发言权。

记者在江浦社区卫生服务中心看到,一位门诊医生在电脑上打开预约系统,为想要转诊到新华医院的患者预约专家号。“全市医院的号都可以挂,没有限制。这里距离新华医院近,转诊新华医院的人最

多。如果居民要挂中山医院、瑞金医院的专家号,号源库里也都能找到。”这位医生说,由于社区比社会面提前5天拿到号源,挂号转诊比之前更有优势。

也就是说,社会面的专家号源提前14天开始预约,面向社区卫生服务中心优先开放的号源,在此基础上再提前5天,总共提前19天。

在平凉社区卫生服务中心,记者也遇到了正在预约专家号、办理转诊的患者。接诊医生告诉记者:“有患者将预约挂号理解为‘点菜式’,这也不对。居民无论是线下签约家庭医生,还是通过随申办、健康云等线上方式签约,都是‘1+1+1’的形式,除了所在地的社区卫生服务中心外,还要自行选定1所二级医院和1所三级医院进行签约。转诊预约时,平台会优先显示和推荐组合内签约医院的号源。”

这样的预约转诊模式,对不熟悉智能手机操作的老年人很友好。以前预约二三级医院的专家号,老人要么自己去医院排队,费时费力,要么就委托晚辈帮忙,多一道程序。分级诊疗新政施行后,老人不用带手机,仅凭医保卡,就能直接在家门口的社区卫生服务中心挂到专家号。

目前,江浦社区卫生服务中心和平凉社区卫生服务中心签约率均已超过40%,基本覆盖了所在社区的65岁以上老年人。两家社区卫生服务中心都表示,正在通过各个渠道的宣传,让签约居民知晓社区卫生服务中心实施的分级诊疗新政,帮助患者早预约、早转诊。“医生问诊时,家庭医生随访患者时都会告知,社区卫生服务中心的微信公众号也发文介绍了相关流程。而在给签约患者发送健康提醒短信时,我们也会附上新政信息进行宣传。”

## 怎么把三级医院的优质资源用在刀口上?

记者了解到,此次推行新政,是希望把三级医院的优质资源用在刀口上,在急难危重症方面发挥作用。

郑羽翔告诉记者,如果患者病情需要尽快诊治,社区医生还可预约第二天的专家号源或者通过医联体绿色通道转诊。这是新政中保障相对紧急需求的一项举措。

“系统会为每一位专家预留个别紧急号源,在开诊日期前一天开放给有急需需要的患者预约。这是指相对紧急的情况,但不是指急诊。我们遇到过,有患者在体检中发现包块、肿瘤之类的异常,需要抓紧时间去看专家门诊,进一步确认病情,我们就帮他预约了未来第2天的专家号源。”郑羽翔介绍。

记者获悉,社区卫生服务中心主要负责基层首诊,根据病情指征再对疑难杂症进行分诊。

两家社区卫生服务中心均表示,家庭医生签约服务推出后,社区转诊的需求一直有。“但是当时的社区医生没有优先预约权,患者看病时,想挂的三级医院专家号已经挂满了,转诊就不成功,患者只能自己通过社会层面渠道挂号。同一个专家会出诊不同的门诊,特需门诊的挂号费比专家门诊要贵。有时,热门的专家门诊号挂不上,就只能挂这位专家的特需门诊。现在社区医生可以通过系统优先为患者预约了,在社区卫生服务中心,专家门诊的挂号成功率也就明显提高。”

截至目前,江浦社区卫生服务中心转诊患者约100人。而在刚刚经历了旧改征收、居民搬迁的平凉路街道,平凉社区卫生服务中心转诊患者也有80多人。

件,这时就要马上办理转诊。”

“还有一种是,患者血压一直控制得不好,或者血压虽然控制好了,但是别的方面又出了问题,比如肾功能不正常了,那就需要转诊去上级医院进一步诊治,这就要求我们转诊时把病史写得更详细。”平凉社区卫生服务中心的一位医生说。

## “家门口”的医疗服务,怎么变得更精准?

社区卫生服务中心,作为“家门口的医院”,主要保障常见病、慢性病的基本诊疗,满足居民健康管理和初级诊疗的需求。

新政实施后,杨浦各家社区卫生服务中心都在发挥自己所长,让“家门口”的医疗服务变得更精准。去年,因为旧改征收,平凉社区卫生服务中心位于平凉路335号的业务用房整体拆除。今年1月2日,该中心整体搬迁至霍山路890号新址,环境焕然一新。

“我们还邀请了岳阳医院老年科首席专家陈咸川,到平凉社区卫生服务中心开设专家门诊,为社区居民在中医调理和老年疾病的中医诊治方面提供便利。”平凉社区卫生服务中心主任彭华介绍,为了让患者知晓,医院在门诊大厅布置了易拉宝,中医科也积极向患者进行宣传。

携带医保卡在三级医院、二级医院和社区卫生服务中心就诊,自费支付比例各有不同,“患者在社区卫生服务中心就诊,不需要自己出挂号费,就诊自付比例也是最低的,大大减少了居民的就医成本,方便他们就近找到专家。”彭华说,“此外,我们正在创建社区护理中心,为有需求的患者提供相应的护理和指导,比如肿瘤患者的PICC血管维护、伤口护理等。”

江浦社区卫生服务中心则与新华医院建立了密切合作。“我院把新华医院所有的专家号情况发给了医生,让他们了解不同专家的不同专长和针对性,让转诊更精准。患者到达新华医院后,如需调整就诊计划,比如还要挂其他专家的号,根据首诊负责制,该院首诊医生也会协调医院资源进行对接。”郑羽翔说。

■杨轩 何雅君 文 宇文昊 摄

## 相关新闻

### 社区首个母乳喂养门诊——孕产妇在家门口就能获得专业、个性化的指导

近日,居民杨女士带着宝宝来到长海社区卫生服务中心咨询母乳喂养的问题。在护士的面对面指导下,她学习了哺乳枕的使用和正确的托举方法。“我刚刚在旁边尝试了一下,还是挺有用的。”这是杨浦社区的首个母乳喂养门诊,每周一13:30-16:30开诊。

生活中,不少母乳喂养的新手妈妈为哺乳乳汁分泌不足、疼痛、婴儿吮吸困难等问题而焦虑。这个门诊的开设,让孕产妇们在家门口就能获得专业、个性化的指导。

杨女士前来咨询的当天,诊室内,国际认证泌乳顾问(IBCLC)、母乳喂养门诊负责人汪莉正通过现场评估、知识宣教、答疑解惑和追踪效果等方式,为母乳喂养中遇到问题的宝妈们提供帮助。

与医院其他门诊不同的是,这个护理专科门诊更侧重于提供与护理相关的服务,与医生的工作实现相互补充、相互协作。无论是孕期准妈妈,还是产后新手妈妈,都可到此

咨询。“在这里,一方面能学习孕产知识、哺乳技巧、用药注意事项等,另一方面,我们对于职场妈妈背奶、产妇产后分离、双胞胎及多胎等不同情况,可以为宝妈们提供个性化的定制方案,帮助她们树立正确的母乳喂养理念,掌握正确的哺乳技巧,助力宝宝健康成长。”汪莉介绍。

提高健康素养是提高全民健康水平最根本、最经济、最有效的措施之一。杨浦一直致力于将辖区丰富的医疗资源与居民健康需求相匹配,实现供需良性互动,助力推进“健康上海”建设。

2024年,杨浦持续推进医疗资源南北均衡布局,加快第一康复医院综合楼、市东医院新江湾城院区建设,控江医院医技综合楼建成投用。推进社区卫生服务中心标准化和互联网社区医院平台建设,深化慢性病综合防控,提升家庭医生签约覆盖率和服务质量,用心做好各类健康服务。

■记者 毛信慧