

# 《品質長沙 民生樂園》系列報道之三

「滿足人民群眾看病就醫需求是踐行『執政為民』的重要體現，是滿足『病有所醫』的內在要求，是實現『社會公平』的題中要義。」湖南省委常委、長沙市委書記易煉紅一言直指醫療衛生工作之重要。長沙市衛生局也舉上下之力，全面建設和完善長沙市醫療衛生體系。今年年初中國社會科學院發佈2013年《公共服務藍皮書》，長沙醫療衛生滿意度居全國第三。長沙市衛生局局長郭瑛在接受本報記者專訪時表示，「醫乃民之基，不斷建立健全醫療衛生體系，提高市民就醫感受，持續推廣利民政策，降低就醫成本，是我們工作的永恆主題。」

■ 香港文匯報記者 姚進 李青霞 報道

■ 中南大學湘雅醫院老紅樓。



■ 五一社區衛生服務站為居民認真做健康檢查，建立健康檔案。

據顯示，自2011年以來，長沙市財政投入4億元，完成縣級醫院建設4個、鄉鎮衛生院42個、社區衛生服務中心32個、村衛生室465個。截至去年年底，長沙市轄區內有註冊登記的各類醫療衛生機構、醫療點、村衛生室等4690個，共有病床5.79萬張，衛生技術人員6.21萬人。

醫近乃民望。為了讓老百姓在家門口就能看病，長沙市重點解決基層醫療機構人才緊缺、人員業務素質不高的問題。截至目前，長沙市現有基層醫療機構有大專以上學歷人員近6000人，佔在崗人員總數的60%以上。市縣兩級公立醫院與基層醫療機構建立緊密協作的「手牽手」合作關係，實行「一增一減一免」的雙向轉診制度，開展家庭式契約服務，實現對口指導幫扶和全面合作的醫療服務格局。

費低乃民盼。為了讓老百姓用上質優價廉的藥品，長沙市財政按照常住人口人均4元的標準給予專項補助(其中，鄉鎮衛生院、社區衛生服務中心3元，村衛生室1元)，縣級財政以每年6000元至20000元不等的標準對村衛生室進行定額補助。實施基本藥物制度以後，基層醫療機構藥品總消耗下降40.2%，門急診和住院次均費用中，藥品費用分別下降39.78%和29.73%，患者醫藥費用負擔明顯減輕。

和美乃民願。為了讓老百姓有良好的就醫環境，和諧的醫患關係，長沙市衛生局積極開展縣級公立醫院改革試點，積極推進醫療責任保險風險分擔機制，建立第三方調解機制等。去年瀏陽市試行公立醫院改革後，市轄區內居民選擇在本市就醫的比例上升至96%，寧鄉也從2012年的60%上升至80%。不僅老百姓喜不自勝，當地醫院的資源也得到充分利用，醫護的工作積極性也得到了大幅提高。

2011年，全國每千人口衛生技術人員4.58人，病床3.81張，長沙市在2012年就達到每千人口衛生技術人員7.83人、病床7.18張，遠高於全國平均水平，並居中部省會城市前列。

郭瑛表示，近年來，長沙醫療衛生服務水平有了顯著提升，但仍有需要改進的地方。「今年，長沙將繼續重點實施基層醫療機構標準化建設，完成標準化改造衛生院10所、村衛生室260所、社區衛生服務中心7所，維修改造衛生院分院6所，加強基層衛生人才隊伍建設，完成100名基層衛生人員的全科醫師轉崗培訓，讓群眾的一些常見病、一般性疾病在家門口就能治好。」

# 深化醫改 續寫和美長沙

## 醫資擴容 醫策入心

6月，投資8億元的長沙市婦女兒童醫院入駐梅溪湖核心區；  
10月，長沙市第三醫院內科大樓將正式竣工投入使用；  
11月底，長沙市公共衛生中心(二期)建設項目也將竣工投入使用；  
明年，建設面積約3300平方米的長沙市中醫醫院名老中醫館也將落成；  
……

一座座新的院樓拔地而起，一項項新的政策落地開花，給這些成果打分的不是決策者，而是長沙市700餘萬老百姓。

### 契約式服務 送醫上門

70歲的肖平先老人患高血壓多年，身體還有很多慢性疾病。一直懶於看醫不便的他，現在心裡樂開了花。原來他和老伴前不久和新開鋪街道社區衛生服務中心簽訂了家庭醫生式服務協議書，服務中心成立的家庭健康契約服務小組成員會定時到肖老家中，為他和老伴提供常規的醫療服務。足不出戶，就把病看了，老人喜由心生。

家庭醫生服務項目是長沙市衛生局2012年10月推出的利民新舉。作為首個試點的長沙東屯渡街道衛生服務中心，經過一年多發展，已成立4個家庭醫師服務團隊。目前已

有470餘戶家庭在此簽訂了家庭契約服務，近1800餘名老百姓受益。簽訂了家庭契約服務的市民，不僅能享受上門服務，建立家庭健康信息電子檔案，為60歲及以上老年人每年提供2次健康體檢等十二項免費的基本公共衛生服務，還可享受「健康小管家」、「診療直通車」等多個個性化服務。深得其利的戴婆婆激動地說，「以前哪怕家裡再有錢，也請不來一個醫院的醫生上門啊。」

目前，這種契約式醫療服務方式已遍及芙蓉區、岳麓區、開福區、望城區等區縣，隨後該項目將逐步在長沙市全面鋪開。

### 雙向式轉診 醫盡其用

「小病進社區，大病到醫院，康復回社區。」既降低市民看病費用，免去到醫院排隊等候的煩惱，還充分利用和節約了公共醫療資源，讓公共醫療機構各盡其責，各展其能，這就是雙向轉診。2011年7月長沙市正式啟動基層醫療機構與上級醫院雙向轉診工作。

通過實施「一增一減一免」政策(一增，即增加患者住院報銷標準，通過雙向轉診的，住院報銷比例提高3%；一減，即雙向轉診的住院起付線由下轉上的免基層醫療機構起付線，由上轉下的免上級醫院的50%起付線；一免，即免除第二次住院須間隔28天的限制)，引導患者首診在基層醫療機構，大病進上級醫院。上級醫院和基層醫療機構積極轉變服務模式，暢通雙向轉診工作環節，建立雙向轉診綠色通道。

從雨花區雨花亭街道衛生服務中心轉入市中心醫院接受治療的張先生，體會到了雙向轉診的好處。他說：「轉入市中心醫院

■ 長沙市中醫院。



## 盡享星城醫療富礦

在360地圖中輸入「長沙」、「開福區」、「醫院」幾個關鍵字，左邊提示欄顯示有231條結果，中南大學湘雅醫院、湖南省中醫院、長沙市第一醫院等醫院名列其中，右側醫院標點密密麻麻排列在188平方公里的土地上。星城長沙的老百姓不僅享受市級醫療資源，作為省會城市的居民還享受著豐富的省部級醫療資源。座座樓宇矗立綠蔭之間，樓外川流不息，樓內門庭若市，無論門診大樓，還是住院大樓，樓內走廊、病室綠色植物遍佈，時不時還會有穿天藍色工作服的人員從你身旁經過，他們或推着病人，或運送藥物，後來得知他們是專門給病患提供免費服務的工人。這就是素有「北協和，南

湘雅」之稱的中南大學湘雅醫院。

中南大學湘雅醫院院長孫虹告訴記者，為了提升病患的就醫感受，醫院下了大力氣。不僅建立了病友服務中心，組建志願者服務隊，還引進第三方評價機制。

據醫院負責人介紹，2011年醫院引進了第三方評價體系，就是引進有經驗的社會專業機構對醫院進行第三方滿意度的調查和評價，以及時發現問題並加以改進。第三方評價機構根據極具公信力的評分標準，對醫院內部管理進行「挑刺」，大到醫療質量、科室評價，小到病人感受、環境衛生，甚至路邊有沒有煙頭等方方面面，都納入第三方評價體系。

這種貌似「揭自家短」的做法，儘管在外界看來有點「不可思議」，但孫虹認為，「中國有句俗話叫『聞過則喜』，只有別人指出你的缺點和不足，你藉以鞭策自我，才會取得發展，人是如此，醫院亦是如此。」

在嚴格自律的發展模式中，中南大學湘雅醫院也集聚了越來越多的能量。今年4月16日，中南大學湘雅五醫院入駐長沙天心區，預計2016年就可投入使用。投資約20億元的湘雅六醫院，也將於今年年底在長沙梅溪湖國際新城開工建設。「湘雅」正在用自己前進的步伐，在星城長沙這塊土地上建立醫療富礦。



■ 長沙市中心醫院無假日門診。

後，我的醫療費減免標準被提高了，而且也沒了基層醫療機構住院的起付線。」錢花少了，病治好了，張先生喜笑顏開。

據長沙市衛生局負責人介紹，每所上級醫院都將對口支持3所以上基層醫療機構，每所基層醫療機構與3所上級醫院建立緊密協作關係和便捷的雙向轉診機制。上級醫院要指定專家與下級醫療機構責任醫生建立結對關係，共同開展康復患者的專業指導服務，還會長期固定1-2名專家對每所協議的基層醫療機構坐診並開展業務指導。此外，對基層醫療機構上轉住院患者，嚴格控制住院日和醫藥費用水平。以確保百姓利益最大化。

### 第三方調解 和諧醫患

64歲的周雲斌(化名)是一名殘疾人，因雙腿骨頭壞死，專程從邵東來湘雅三醫院治療。周雲斌先後在醫院做了三次手術，到9月中旬，基本符合出院條件。但因腿部出現化膿，周雲斌認為醫生在實施手術時存在問題，與醫院產生了糾紛。醫患糾紛專項調解室獲悉此事後，與岳麓區司法局、湘雅三醫院一道啟動醫患糾紛第三方調解機制。在邀請專家作出醫療責任評估後，周雲斌與院方進行協商。並在人民調解員及律師的援助下，達成調解協議。最終，周雲斌拖欠的醫療費問題得到妥善解決，同時還獲得醫院18800元的困難補助，這起僵持了4個月的醫患糾紛以平和的方式結束。

2012年12月14日，在湘雅三醫院掛牌成立的長沙市岳麓區人民法院醫患糾紛專項調解室，是湖南省首個醫患糾紛專項調解室。市民可以在此免費享受權威而專業的醫療糾紛第三方調解服務。隨後，醫療糾紛第三方調解服務開始紮根於長沙市各大醫院中。

據郭瑛介紹，為完善糾紛處理流程，改善醫患關係，2013年長沙市衛生局制定了《長沙市醫療糾紛預防與處理工作實施方案(試行)》，並與市司法局聯合制定了《關於進一步加強醫療糾紛人民調解工作的意見》。在推進第三方調解機制、建立醫療責任保險風險分擔機制的同時，還在25所二級及以上醫療機構配合公安部門在醫院內設置警務室，切實維護醫療機構治安秩序，保證醫務人員和人民群眾生命安全。



■ 中南大學湘雅醫院臨床支持系統陪檢員在陪護老人做檢查。



■ 長沙市公共衛生中心。