

日前,卫生部副部长马晓伟在全国预约诊疗服务工作电视电话会议上表示:到今年12月底,所有三级医院普通门诊号源要开放预约,不低于85%的专家门诊号源要开放预约;到明年6月底,原则上所有专家门诊号源全部开放预约。而记者了解到,专家号全部预约的方式,医院操作难,对患者看病难缓解的作用也很有限。有的医院专家预约号已经到2012年年底了。

□快报记者 刘峻

“专家号”明年6月底全部开放预约 卫生部这一新规被指“有点超前”

专家:预约制度无法解决医疗资源紧张的局面,看病难还要解决深层次矛盾

现状

专家号都是怎么预约的?

预约挂号也有一些小技巧

20家医院并网预约

为了解决挂号难的问题,南京的各大医院还真想了不少招。

据记者了解,儿童医院可以提前一周通过网上预约、电话预约和现场预约三种方式预约专家号。特别是现场预约挂号是刚刚推出的,市民可以将卡留下,缴费完毕后,就可以预约下一次的专家门诊时间。南京市第一医院开通了免费电话800-828-0955为市民提供预约挂号和问诊咨询服务,鼓楼医院、省人民医院也都有自己的预约挂号服务系统。

另外,南京12320卫生咨询服务中心也于2009年建立了南京市统一的预约挂号平台,目前已经容纳了包括省肿瘤医院、省口腔医院、鼓楼医院、市第一医院、市脑科医院、市中医院等20家医院,市民可以拨打12320或者登录www.nj12320.org两种方式预约一周以内的专家号。

南京市卫生信息中心副主任殷伟东告诉记者,在已纳入平台的医院里,省中医院以及第一医院已成典范,省中医院已经将全部300多个专家号拿出来预约挂号。每个专家预约号有5-10个号。他告诉记者,卫生部门的目标是南京所有的27家三级医院都可以通过12320这个

平台预约挂号。

也有特色预约

虽然有的医院没有纳入12320这个统一的网络预约平台,但也有自己的特色。江苏省人民医院门诊部朱玲告诉记者,江苏省人民医院专家门诊从1998年起开始实施计算机管理系统。目前医院有五种挂号方式提供给患者:电话(语音)自动预约挂号;手机短信预约挂号;现场提前预约挂号;看诊当日现场挂号以及网络预约。

朱玲告诉记者,预约挂号也是有一些小技巧的。

慢性病患者,特别是需要定期复诊的内科患者;住家离医院较远的患者;一些知名专家挂号困难的,可以采用电话(语音)自动预约挂号。通过拨打一个24小时都开通的语音电话83710999,可提前7天就开始预约要看诊的专家。年轻的患者;复诊患者;住家较远;知名专家难挂等可以采用手机短信预约的方式,通过发给医院专用的13016980999短信中心一条短信,提前7天就可以预约专家了。住家较近;来医院比较方便;年龄稍大,对电话、手机使用有困难的老年人,可以提前7天就在医院的挂号窗口直接预约自己需要的专家。

尴尬

有预约就能看到专家号?

预约热门专家可能要等一年

热门专家一号难求

南京是许多名医聚集之地,对于紧俏的医疗资源来说,即使有的医院有预约,但是指望通过预约看病,根本不可能。因为这些专家在省内,甚至是全国都很有名气,许多外地的病人也纷纷前往看病,所以想提前预约成功,会比较难。“一般来说,这些著名专家的号只要放出去,就会被迅速‘秒杀’。”记者昨天试着挂鼓楼医院生殖专家孙海翔的号,发现下周四上午的门诊已经约满。昨天,记者拨通了江苏省中医院的预约电话,想挂一名治疗不孕不育有专长的老专家号,被告知:“通过电话预约,想见到这个专家的面,最早要到明年年底才能看上病。”而该专家门诊的号也非常稀缺,想见到几乎是不太可能的事情。

有业内人士表示,问题的关键还是大医院内部专家号资源紧缺。预约挂号只是分流了医院里的排队长龙,并不能改变大医院专家号资源稀缺的现状。

“放鸽子”的也不少

即使预约上专家号了,爽约率也十分惊人。以南京儿童医院为例,经常遭遇这样的现象。据了解,以2010年为例,该院门诊预约挂号总体爽约率为28.6%,网上预约爽约率为35.3%,电话预约爽约率为24.8%。

目前南京很多大医院都遇到了爽约率高的尴尬,个别医院的预约爽约率甚至高达60%以上。预约了医生,占用了号源,却不来就诊,真正需要挂专家号的人却约不到,已经很紧张的医疗资源就这样被浪费了。

据悉,南京的少数医院已实现预约挂号同时收取挂号费,此举大大地降低了爽约率。省人民医院的预约挂号系统可以实现同时收费,患者只要往自己在该院办的就诊卡里面充值,预约挂号完成后医院就可直接扣除挂号费。南京儿童医院今年6月增加了现场预约挂号方式,要求患者在预约挂号时就支付挂号费,3个月来只出现一例爽约。



漫画 张冰洁

新规·难题

难题1 并非所有专家都能预约

尽管预约的方式比较多,但据记者了解到,并不是所有医院的医生,特别是专家,都能预约到,能做到全部专家在网上都有预约号的,全市不超过三家左右。

一名大医院的专家告诉记者,不是所有专家都在“网上”的,能网上预约的专家只有医院三分之

一左右。南京一家医院的专家告诉记者,“有的医生名气甚至大过医院,个人不愿意接受预约,我们也没有办法。”

还有一些特殊门诊,也没有办法预约。南京脑科医院的专家告诉记者,心理门诊咨询不能预约。因为心理门诊往往接诊时间非常

不固定,一个人至少1小时,一个医生一天顶多看4个,有时候一个人治疗需要2-3小时,没办法估计病人时间,因此也没有办法预约。所以一直以来,心理门诊只能现场挂号而不能预约。对于卫生部的新规定,专家坦言:“可能我们不属于这个规定范围之内。”

难题2 开放专家号会有后遗症

更多的则是医院出于全盘考虑,无法将全部的专家资源都拿出来。记者了解到,目前全市还没有一家医院,能做到将专家的门诊号源全部开放预约。朱玲告诉记者,目前省人民医院的专家号是预约和门诊现场各占一半。

“那是个不可能完成的任务。”江苏一家三级医院门诊部主任告

诉记者,目前医院开通了电话、网络预约等方式,基本上,所有专家都可以预约到,但是每天预约放的号数是有限的。“毕竟现在通过预约的人还比较少,大部分人还是习惯到医院挂号。如果规定一刀切,那后续影响非常复杂。比如有的热门专家,一天只能看30个病人左右,如果全部通过预约的方式挂

号,那么很快就能挂完。那对来到医院现场挂号的人来说,他们怎么看病?南京有的医院,外地病人占到了一半左右,有的还是农民,他们不会预约。到医院来,难道不给看病吗?我觉得卫生主管部门可能要考虑这个问题,不能一刀切,各家医院应该自主设计一个比例才可以。”

难题3 普通号反而不敢设预约

卫生部规定,所有三级医院普通门诊号源要开放预约,这个执行起来应该容易多了吧。然而记者了解到,情况并不是这样。一家医院负责人称,现在专家号基本都有

一定的预约,反而是普通号不敢设预约。“现在患者都喜欢看专家,普通门诊人本来就不多,所以号也不紧张,来了就能看,有什么必要设预约呢。现在网络、电话的预约

爽约率高,如果普通门诊设立了预约制度,那么对于医生以及医院来说,实在无法掌握到底应该一天放多少号给预约。放多了,万一爽约人多,可能一天都没有什么人。”

新规·视点

预约看病习惯尚未形成,医疗资源紧张无法解决,专家认为—— 全面开放专家号,卫生部新规有点超前了

殷伟东告诉记者,在国外,如果没有预约,除了急诊,一般是很难以见到医生的面。但在这里,预约看病的习惯还没有形成。“我们20家医院可以网上预约,但是一天放出去的号也只有100个左右。”

专家说,一个预约挂号制度,是无法解决医疗资源紧张的局面。

看病难还需要解决深层次的矛盾。江苏省一位卫生界人士表示,这个可能是卫生部的一个目标,想法可能是好的,但从实际操作来说,有点超前了。只有当大医院的门诊量是现在的十分之一的时候,才有可能谈到预约门诊挂号全部开放的问题。

据称,现在不是人人都有预约挂号看病的习惯,也不是人人都能将网络用得那么熟练,最关键的是,分级医疗还没有真正形成,大医院还是人满为患,小医院冷冷清清,大医院医疗资源太紧张,专家号总是一号难求,这个时候全面将预约挂号推出,操作难度很大。