

全面预约挂号,现场不用等待;取消门诊输液,避免抗生素滥用……各地不断落地的医改措施正在逐渐改变百姓以往的看病模式。记者近日在北京、广东、湖南、四川等地调研发现,一些医改举措初衷甚好,却在落实过程中出现“形式化”“一刀切”的倾向。例如,预约挂号使得线下有形的长队转为线上“隐形的长队”,取消门诊输液也给病人造成了新的不便等。专家认为,“隐形的长队”背后的症结不仅在于医疗资源的稀缺,还在于有关部门有懒政思维。要从根本上解决看病贵看病难问题,还需切实考虑患者的感受,系统推进配套改革。如果对医改落地过程中出现的苗头性问题重视不够,容易让群众在改革中的“获得感”打折扣。

据新华社

# 医改落地,现场不排长队了 预约挂号却带来“网上大塞车”

## 专家:预约挂号改变不了医疗资源稀缺的现状,还需系统推进配套改革

现象

### 现场长队 变为“网上塞车”

目前,“非急诊全面预约”已陆续在部分城市推进试点。所谓“非急诊全面预约”,除影响生命体征的急诊病种外,其余患者可通过手机APP、微信、电话、网络或现场自助机等渠道预约就诊。

北京、广州的试点医院反映,医院门诊总量下降,常见病、多发病患者减少,疑难杂症患者增加。由于简化了挂号流程,患者的就医体验有明显改善,也极大缓解了医院周边道路的交通压力。

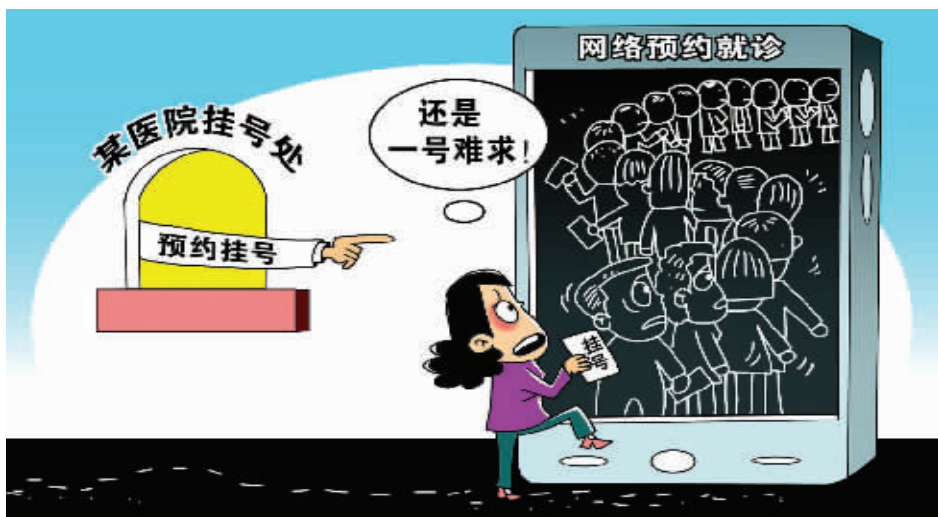
然而,记者日前调查发现,预约挂号也不是彻底解决“挂号难”的灵丹妙药,不少患者反映,预约挂号经常出现线上排长队的现象,线上“挂号难”成了患者遇到的新难题。

常用微信预约挂号的刘玥告诉记者:“微信挂号排队很可怕,挂上号后又被‘放鸽子’更可怕。我7月下旬通过上海医联预约平台挂了当地第六人民医院耳鼻喉头颈外科医生的号,预约时间是7月29日上午10点,结果7月27日晚上9点53分,我才收到短信通知说,因专家停诊,我的预约被取消,这时我是不能再挂到29日的号了,只好重新预约两周以后的专家号。”

不仅仅是网络预约,传统的电话预约线路也遭遇“塞车”。北京市民李先生通过114预约北医三院的号,“前面几百人,在线等半个多小时后放弃了,当时举着手机听了半个小时,很无奈。”



一名就医者用手机APP挂号 新华社记者 岳月伟 摄



新华社发

原因

### 好措施落实中没跟上百姓需求

记者在北京、广东、湖南、四川等地调查发现,从线下排队转为线上排队,原因复杂。

湖南省儿童医院副院长李爱勤认为,预约挂号改革没有错,但需要一个过程来让病人适应、社会适应。

“例如临到病人就诊时才

通知专家停诊了,这完全是技术上可以解决的问题。”广州市妇女儿童医疗中心门诊部主任谢婉花说。

此外,改革过程中院方与患者信息沟通不畅也是影响百姓“满意度”的重要原因。例如“没有与医保卡关联导致预

约失败”,院方向记者解释,这并非意味着前期的排队全部白费,而是只要去医院关联后即可优先就诊。但在给患者的通知中,并未解释清楚,也没留下院方咨询电话。大多数患者看到“预约失败”的信息,往往会在失望和愤懑中作罢。

### 搞“一刀切”是懒政思维作怪

目前,全国多地出台了门诊“限输令”,全面停止门诊患者静脉输注抗菌药物,甚至全面取消门诊输液。

李爱勤说,“一刀切取消门诊输液的做法我一直反对。防止抗生素滥用,不能单靠取消门诊输液解决,制定规则、强化管理才是治本之策。”李爱勤

建议,需兼顾特殊性,避免依赖行政命令搞“一刀切”,可建立“输液清单”,规范输液行为,逐步引导公众合理用药。

有患者认为,微信挂号是另一种形式的排队。尽管无需亲自去医院的挂号窗口熬夜排队,但医疗资源并没有增多,医生也还是那几个医生。

### 核心症结在于医疗资源仍稀缺

专家指出,预约挂号渠道多元化,为患者提供了多种选择方式,但不能根治群众看病难的问题。要解决挂号难,不仅要拓展挂号渠道,优化挂号模式,还应提升基层医院医疗服务水平与诊疗水平,落实好

分级诊疗制度,减轻大医院的就诊压力。

对于大医院“一号难求”,李爱勤认为,有的地方医改政策落实时出现了一些偏差,比如没有很好地控制大医院建设规模,放纵一些大医院的无

序扩张,这与分级诊疗政策背道而驰。应加强基层医院人才队伍建设,让基层医院人才能够引得进、留得住,群众才能信任基层医院,看病才愿意留在基层医院,分级诊疗才能真正落实。

湖南心内科专家余国龙说,这只是挂号渠道增加了,每个渠道的号源量会相对减少,一旦所有人都微信挂号,一拥而上打开手机抢号,那么直观感受就是专家号一号难求。

建议

### 预约挂号 还需更人性化

多位医护人员、患者及家属都认为,真正解决“挂号难”,预约挂号还需更“人性化”。四川省人民医院门诊部主任牟雁东建议,完善预约挂号方案,分类考虑,为老年人、残疾人等特殊人群专门设计服务措施、服务流程,让预约挂号更加人性化,不让任何一名患者卡在挂号环节。

预约挂号需要重视患者反馈,后续配套管理跟踪要跟上。“预约挂号只是最开始的步骤,患者检查、复查、住院等一系列环节管理都需要跟上。”四川大学华西第二医院信息管理部部长雷舜东说,该院已经实现在微信预约挂号平台在线咨询、查看医嘱和检查报告等多项功能,改善就医体验,促进患者分流。

### 要健全 分级诊疗体系

谢婉花认为,“网络预约”从技术上讲,不能走过场,形式化。应更细致地为老百姓着想,多部门联动,从百姓可能遇到的各种问题出发,不断纠偏、改进,让服务更到位。此外,“预约”还需要顶层设计。例如,号源全部交由电话预约单个渠道肯定不行,会造成另一种形式的拥堵。广州有12580、12320预约,但是实际上综合了支付功能的手机平台更快,而且年轻人用微信、手机比较多,目前用微信、手机等平台进行线上支付的占总预约量的60%,而网站预约、自助机预约、诊间预约、电话预约只占30%。

专家同时指出,要想彻底解决“挂号难”,根本还要健全分级诊疗体系,使改革系统、综合地向前推进,而不是“单兵突进”。

南京

### 一些号贩子 也转移到了网上

江苏省卫生法学会副会长胡晓翔告诉记者,在南京,一些热门专家号确实需提前一周“秒杀”。有的专家号,已经排到一年之后,甚至更久。专家介绍,目前南京绝大多数的专家号已在网络放开。由于一些专家过于抢手,因此以往一些在

现场守候的号贩子,逐渐转移到了网络上,更加剧了“网络排队”现象。一些号贩子预约挂号不用真名,然后倒卖给患者。有的号甚至被炒到了600元一个甚至更高。

专家告诉记者,优质医疗资源的紧缺,不是短时间能够

解决的。预约挂号将是大势所趋,但并不能根本解决专家号资源紧缺的问题。省人医的生殖中心、院士门诊,鼓楼医院风湿免疫科、脊柱外科等,都是一号难求,指望通过预约顺利找到想找的专家,并不能说很轻松。因为这些专家在省内甚至

全国都很有名气,许多外地的病人也纷纷前来看病,所以想提前预约成功,会比较难。有业内人士表示,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。

现代快报/ZAKER南京记者 刘峻