

江苏“深化医改,惠及民生” // 系列报道 ③

连云港创新模式疏通诊疗“堵点”
先看病后付费 医院不再排长队

去医院就诊,很多人最为头疼的就是反复排队等候。在全省医疗改革中,连云港市率先提出了“先医后付”,创新采取“先诊疗后付费”模式,以诚信为基础,以信息化为支撑,推动就医流程再造,疏通医疗就诊“堵点”,减少患者反复排队。近日,现代快报记者赶到江苏连云港市,探寻这个海滨城市的医改之路。

现代快报+记者 刘峻 文/摄



连云港市第一人民医院收费窗口改为政策咨询窗口

就诊高峰期,排长队现象几乎没了

11月3日,记者来到连云港市妇幼保健院。去年5月,“先医后付”在这家医院率先开始试点。所谓“先医后付”也就是在就诊过程中,患者只需要进行一次挂号,可以完成问诊、检查、化验、取药等全流程操作,无须现场反复排队缴费。患者完成就医流程后,平台会自动识别已缴和未缴费用清单,实时推送短信提醒缴费,患者可通过微信公众号、自助机、窗口一次性结算费用。

一年多来的试点改革,让医院排队拥堵的状态大为改观。医院每天的门诊量为2200到2500

人次,当天上午10点30分,是全天就诊的最高峰。在进门收费处,两个收费窗口前,看不到排长队。33岁的牛女士,怀孕26周多,当天想给医生看一下检查报告。她告诉记者,一般来医院一个小时就能结束整个就诊流程。“以前来医院看病,要拿着检查单、药方,先缴费,才能去下个环节。现在不需要了。我来做检查和拿药,不用立刻缴费,一路通畅。有时在等候检查的时候,用手机缴费。有时忘记了,就回家缴。”牛女士说,先医后付,让她看病方便了。

资源配置更合理,收费窗口少了

目前,“先医后付”项目已在连云港市直属6家医疗机构全面启动。上午11点,记者又来到连云港市第一人民医院高新院区。患者原来就诊的流程是:挂号、初诊、缴费、检查、就诊、缴费、药房、离院。现在的流程为:挂号、初诊、检查、就诊、药房、离院、缴费。流程改革优化后,门诊以及人力资源配置也更加合理。门诊收费窗口人员由7名减少到3名,收费窗口由最多时候的7个减少

至现在的2个。“优化下来的人员以及窗口,我们重新设置了岗位和服务。比如我们在窗口设置了医保咨询、外伤咨询等等,更好地服务患者。”医院副院长李明星说。

连云港市卫健委主任陈志告诉记者,推进门急诊流程再造,通过改造信息系统,将付费操作改为记账操作,收费环节后置,实现了“先医后付”签约患者就诊结束后再合并一次性付费,

患者就医体验好了很多,医生的工作效率也提高了。连云港市妇幼保健院副院长汤丽莎告诉记者,就诊环境的变化最为明显。“我自己是一名医生,每天上午是40个预约号。在实施预约诊疗和先医后付之前,走廊里站满了人,座位更是满的。实施了预约诊疗以后,患者集中拥挤的现象有所缓解,没有人站着了,但是座位上依旧满满当当。实施先医后付后,患者就医速度加快,滞留到医院里的时间缩短。门诊座位上也就四五个人在等候,环境安静舒适。”

避免患者重复多次缴费跑腿,最大程度减少患者非诊疗时间,患者看病流程更加顺畅。数据显示,去年5月至今年10月,全市门急诊累计使用“先医后付”模式125.45万人次,累计签约金额达4.67亿元;患者平均等待时间缩短了8分钟,满意度由95%提升至99.85%。

信用承诺+诚实就医,打消欠费顾虑

先看病,后付钱,会不会由于付费不及时导致欠款太多,影响医院的正常运转?

陈志是这项改革最初的推动者,他告诉记者,当初他坐滴滴网约车,想到了医疗改革。既然打车能做到下车再付费,医疗为什么不能做到呢?既然做了,就要彻底底底的零门槛。也就是说,患者就诊自愿签约“先医后付”,就可以享受该项服务,没有与个人的银行卡等绑定。这也意味着,只要患者承诺信用就医,医院就无条件相信患者,提供便捷服务。

在推行这项改革的时候,医院的很多负责人也有能不能干成的顾虑,除了门诊住院信息化系统需要进一步改造升级外,最大的顾虑当数费用拖欠问题。连云港市第一人民医院副院长李明星告诉记者,当初预想,如果费用拖欠达到5%,医院运转就会非常吃紧。

一年多来的试点改革发展,打消了医院当家人的顾虑。统计显示,今年1—10月份,连云港市第一人民医院门急诊,将近60%的人选择签约“先医后付”,欠费率0.32%,大大低于预期;连云港市妇幼保健院,“先医后付”签约使用率达到56.4%,欠费率只有0.04%。这些数据统

计,让改革推动者和实践者更加有信心。

“通过这个改革,最大的感触就是诚实守信是基础,这是中华民族传统的一个信念,是我们的最大财富。”陈志告诉记者,改革打造的是一种诚信就医新模式,将诚信就医信用承诺书植入预约诊疗平台,引导患者自主选择服务模式,患者自愿签约并承诺,即可享受“先医后付”服务。改革后,卫生健康系统建成市级“先医后付”信息管理平台,与市信用体系管理系统、市直6家医院信息平台互联互通,形成了“承诺、就医、付费、履约、监管”全流程服务闭环。

陈志表示,改革试点的初步成功,离不开各种保障政策的支持。市卫健委与市发改委信用办强化协作,印发了《“先医后付”服务信用管理办法(试行)》,在6家医院建立了内部联合惩戒机制,即“先医后付”失信人员不能在其他医院继续享受“先医后付”服务。

市财政局重视支持创新项目,与市卫健委联合印发了《市直医疗机构“医后付”欠费财政补助办法(试行)》,对欠费无法追缴的,由市级财政给予医院一定比例的欠费补助,解除了医院的后顾之忧。

推进脱卡支付,缴费渠道更畅通

陈志说,连云港市“先医后付”的医疗服务模式为全省甚至全国,提供了一个值得探索的样板。

该模式既是改善群众医疗服务体验的具体措施,也是助推医疗卫生高质量发展的生动

实践。接下来,为了能让“先医后付”模式走得更远,还需要全社会的合力,增加“医保卡脱卡支付”等功能,让支付更便捷,提高“先医后付”综合服务功能的实现,实现群众对高质量医疗服务的期待。



◀连云港市妇幼保健院收费窗口长队几乎消失