

江苏“一次挂号管三天”就医痛点“疗效”如何



得知前一天的CT检查结果已出，南京市民张玉娟一早赶到江苏省人民医院消化科复诊。当她习惯性地跑去挂号窗口挂号时，却意外发现挂号金额一栏清晰显示“0.00元”。

“医生告诉我现在三天内可以免费复诊一次，不用重复挂号了。”享受到福利后，张玉娟立即将本次就医体验分享给家人。

近日，“一次挂号管三天”服务，因江苏在352家二级以上公立医疗机构的普通门诊全面推行而备受瞩目。此前，山东、河南等地部分公立医院也曾推出类似惠民措施，江苏是在全省层面全面推行该项政策的“先行者”。

新政落地后，“疗效”究竟如何？解决了患者哪些就医痛点？

省时省力，缓解就医痛点

“挂号”看似一件小事，背后却关系着众多患者的“急愁盼”。

“之前看病都要挂两次号。检查预约到第二天，等到检查结果出来复诊又要等一天，实在有点折腾。”在南京医科大学第二附属医院（以下简称“南医大二附院”）心血管内科的门外，58岁的徐颖回忆说，看一次病，挂两次号，费钱又费时。

此前，患者对复诊挂号缴费的吐槽屡见不鲜。群众就医过程中，有部分检查项目无法在当日完成，或者有时复诊医嘱只有一两句话，就需重新挂号，难免令人“望医却步”。

5月7日起，江苏全省352家二级以上公立医疗机构开展普通门诊“一次挂号管三天”惠民实事项目。患者如因检验或检查当天不能完成或不能获取报告，尚未完成诊疗，三天内（含首诊当天）可携带报告结果到同一医院的同一院区、同一科室复诊，无需再次挂号，享受免缴普通门诊诊察费（挂号费）政策。

新措施出台后，不少患者享受到了便捷的复诊服务。“这真是为老百姓办了一件大实事！”徐颖表示，自己每隔一段时间需要做心脏核磁共振的检查，这项举措让就诊过程便捷许多，既不用重复挂号，也不用担心第二天挂号难一直在医院等候。

根据江苏省卫健委测算，全省二级以上医疗机构门诊量每年约有3亿人次，其中因为检查、检验报告当日未出的原因，每年约有8%~10%的患者需要在首诊后再次复诊。近一周，在南医大二附院享受到“一次挂号管三天”服务的患者就有近700人。

对医护人员而言，此次新政落地几乎是“无缝”衔接。以江苏省人民医院为例，医院的信息部门通过对挂号系统的升级调整，医生进行检查开单时，会自动弹出“是否需要3日内0元挂号复诊”的选项，点击确认后患者即可享受“一次挂号管三天”服务，其余流程与此前无异。

“一个明显的好处是，即便是不同的接诊医生，也能调取到复诊患者此前的病历，减少了重复问询的过程。”江苏省人民医院消化内科普通门诊医师陈涵说，这样有利于医生的诊疗思路一脉相承，增强诊疗的连续性。

打消疑虑，更关注人的需求

记者实地跟随多位复诊患者体验就诊流程后发现，“一次挂号管三天”的制度看似简单，实际是一次“牵一发而动全身”的改革。

对医院而言，除了硬件升级，管理也要跟上。此前，有人抛出担忧，假如隔日复诊随到随看，会不会出现就诊秩序混乱？

多家医院表示，目前复诊患者尽管无需重复挂号，仍需在自助报到机报到，和首诊号源一起进入接诊次序，以保障就医秩序。且复诊患者所占比例较小，并未出现预约不上或扎堆就诊情况。

“新政落地前，常遇到复诊患者不挂号就来咨询，一些初诊患者会因此抱怨插队扰乱秩序。现在统一叫号就诊，为医生减轻了沟通负担。”南医大二附院心血管内科主任医师程宏勇表示。

也有部分医院开始探索首诊号源与续诊号源的分诊管理。据悉，南京鼓楼医院通过对互联网医院的升级改造，让复诊患者能够在手机上提前选择复诊时间段，避免过多等候，也更好地提前分流初诊与复诊患者，确保初诊患者的就诊时间。

在具体规则制定上，记者注意到，江苏新政仅针对普通门诊，不含跨科室普通门诊、专家门诊、多学科联合诊疗门诊、特需门诊及急诊等。

“主要是根据患者的实际需求。比如挂专家门诊号的患者通常是有选择性的，但专家门诊的排班有限，不一定能够实现3日内复诊。”南医大二附院门诊部主任赵玲分析，普通门诊能够解决绝大部分患者对“回看”检验结果的需求，并且普通门诊不能解决问题时再去专家门诊，也是对医疗资源进行更合理的分配。

规则设定严谨的背后，更多是对人的关注。比如，不少患者会在意周末节假日是否在“三日”范围内。江苏省卫健委相关负责人表示，周末节假日如正常开诊，可按“一次挂号管三天”流程进行复诊，如未开诊则顺延。

在具体落实中，南医大二附院还在人工服务台增加相关服务，在机器系统无法识别因假期、调休等需要顺延的情况时，及时进行补充。

又比如，有人会担忧该制度是否会对医生的工作强度、收入产生影响。部分医院完善了对医生的考核管理制度，将接诊“一次挂号管三天”的患者计入医生工作量。

“这是一项提高医疗服务质量实实在在的举措。”江苏省人民医院门诊部副主任蒋宏伟表示，新政不仅顺应了广大患者的呼声，也有利于提升诊疗效率，增加患者认可度，促进事业长期发展。

多地探索，难点在哪？

近年来，山东淄博、湖南郴州等地在全市或部分公立医院实行“一次挂号管三天”、复诊免挂号费政策，浙江亦有探索。

今年4月，富阳区第二人民医院（以下简称“富阳二院”）开始正式施行“一号管三天”政策，不仅适用于普通门诊，还适用于专家门诊、专科门诊。

富阳二院院办主任吴君介绍，该政策的顺畅实施，是建立在门诊优化的前期基础上。“此前我们就将门诊服务进行提升，比如‘病人不走医生不走’的门诊延时服务，提倡检查不过夜，除非是需要预约或当天没法完成的特殊检查。”

截至目前，富阳二院已有100余人体验该服务。在相关微信推文评论区，不少网友点赞：“这个政策好，为老百姓省钱，省力，省事！”“给富阳二院点赞！”

那么，“一次挂号管三天”能否在更大范围内复制推行？

富阳二院门诊部主任沈强认为，需要因地制宜，结合各地情况和医院自身条件再做决定。“比如我们医院规模不大，推行这一政策的确方便百姓，也不会对医院管理提出很高挑战。但如果是综合性大医院，就要提前考虑好由此带来的其他问题。”

一些医疗界业内人士提出，不应盲目“跟风”，不能为了创新服务形式而不顾医院“院情”。

对于一家公立医院来说，改革并不是一件容易的事。有业内人士向记者表示，该政策中0元复诊这部分费用由医院买单，需要审慎考虑兑现这一做法所引发的管理成本，以及相关补偿机制、薪酬分配调整等问题。

“我们从4月起就开始筹备相关工作，整体实施下来比较平稳。”赵玲表示，目前南医大二附院复诊患者就医秩序良好，医院的管理成本可控。

无论如何，江苏在全省推行“一次挂号管三天”是一个积极信号，为更多地方打了样。各地在举措落地过程中，严谨设定规则，不急于求成，在实践中不断完善，才能让惠民政策更具普适性，找到民生“最优解”。

据潮新闻



在南京医科大学第二附属医院，复诊患者需在自助报到机重新报到



江苏省人民医院的公告栏内，贴有“一次挂号管三天”的政策宣传