

# 多地探索免费续诊,能否全国推广



去医院看病,绝大多数医院的挂号单仅限当日有效,但很多时候,化验检查的结果未必当天就能出来。如果再想找医生看结果、开药,往往只能重新挂号。对于这种现状,患者多有怨言。

为了改变这种现状,有地方推行了新政。记者于2023年12月28日从深圳市卫生健康委获悉,该市自8月份试行免费续诊新政——只要出了检查、检验报告的,3天内可找医生免费续诊。目前,该市已有60余家公立医院推出相关服务,多家医院更是推出了14天内免费续诊的服务。

事实上,深圳并非第一个推出该政策的城市。目前,国内多地医院已推出免费续诊服务。这项服务的实际效果怎么样?是否满足全国复制推行的条件?(摘编自《深圳特区报》《大众日报》《四川日报》)

## 一次挂号至少管3天

来自深圳市卫健委的数据显示,截至2023年12月20日,深圳各公立医院已有97.26万人次享受了免费续诊服务。过去,北京大学深圳医院经常有患者投诉“第二天看报告还得另外交钱挂号”。新政试行以来,这一投诉直接降为0,门诊的总满意度也由89.6%升至91.02%。过去,由于医院缺少系统性的安排和流程,患者要找医生看报告,要么是硬着头皮直接冲进诊室,打扰正在看病的患者和医生;要么插队,引起排队患者的不满。现在,正常看诊、看报告的患者都有号,大家按顺序等叫号,诊室不再像个“菜市场”。

为了配合这项新政,深圳60余家公立医院改造了门诊的IT系统,在页面上增加“0元续诊”等按钮,组织医护人员演练,理顺了整个流程。不过,3天只是深圳市卫健委的基本要求,实际执行中,

有些医院远远不只3天。深圳市人民医院、香港大学深圳医院、深圳市第三人民医院自初诊起14天内都可以免费续诊一次。

以深圳市人民医院为例,医生在门诊开具了检验、检查单,系统将在就诊后的第二天生成一个“0元号”,有效期14天(从初诊当天开始算)。患者拿到报告后,可通过医院微信公众号预约,或者在人工窗口挂号,找与初诊医生职称一样或同科室医生,免费看报告。

对于很多患者想找原出诊医生续诊的要求,深圳市卫健委的相关负责人表示,医院将尽量安排。比如,北京大学深圳医院推行“首诊医生负责制”,即首诊医生和续诊医生尽量是同一个,主打“再难挂的名医也能续诊”。如果首诊医生在短期内不出诊,患者则可以选择“同诊疗组的医生”或“同科室的其他医生”。

## 多地医院都在探索免费续诊

事实上,在深圳之前,已有多个城市的医院推出了免费续诊的服务。2021年5月,湖南郴州市第一人民医院在当地率先推出了“一次性全程诊疗便民服务”惠民政策,从挂号、就诊、检查到取药等,原则上中间不再挂号。此后,山东、陕西、云南等地的多家医院都陆续推出了一次性挂号全程诊疗的便民服务。其中,西安大兴医院直接将此政策时限放宽至7日内,而丽水市第二人民医院则没有规定具体时限。

关于上述惠民政策,2022年6月,国家卫生健康委办公厅发布《医疗机构门诊质量管理暂行规定》(国卫办医发〔2022〕8号),其中第十六条规定:医疗机构应当明确挂号有效时间,建立患者因检验、检查结果回报就诊的保障机制,合理安排患者复诊次序。在这之后,山东省内各大城市、四川成都等地又接力试点免费续诊服务。

山东省枣庄市立医院的工



作人员表示,实行“一次挂号管3天”的政策后,反复挂号问题得到解决,就诊秩序也得到明显改善。该院门诊部主任郝魁介绍,目前,新政已经基本覆盖医院内的普通门诊。“就算患者原本挂的是主治医师的号,接下来两天续诊时想改挂主任医师的号,也是免费的。”郝魁表示。在山东省内,尽管各个城市试行新政的时间有早有晚,但都取得了不错的效果。以淄博为例,在全市推行这一政策后,一年可为患者减免挂号费约240万元。

## 免费续诊的舍与得

记者采访发现,对于“一次挂号管多天”这样的惠民政策,不同医院的积极性并不相同。总的来说,规模更大、知名度更高的大型三甲医院,因为各种原因积极性相对要低。但这也并非绝对,在山东青岛,青岛大学附属医院、青岛妇女儿童医院等大型三甲医院,都已探索实行了类似的惠民政策。

青岛妇女儿童医院不仅实行了免费续诊政策,还将适用时段放宽至7天以内。“不过,理想的状态还是让患者能够当日完成续诊。”该院医务部主任黎强表示,对于就诊量巨大的大型三甲医院而言,免费续诊在实行过程中还有一些现实问题需要解决。以青岛妇女儿童医院为例,作为山东省内知名的妇女儿童专科医院,每天门诊量达6000人次左右,每位医生平均每天需要接诊60位患者,如果续诊人数过多,无疑会加重医生的工作负担。对于医院而言,免费续诊人数的增加,也势必给就诊秩序管理带来压力。而从患者角度看,即使续诊是免费的,再跑一趟医院也费时费力。

考虑到以上情况,青岛妇女儿童医院选择了“两条腿走路”的方法,即在推出免费续诊政策的同时,通过增加人力等方式提高辅助检查的效率。“现在,B超等常用检查基本能够实现当天出具结

果,患者也能少跑一趟,争取当天完成就诊。”黎强说。

在业内人士看来,作为一项实实在在的惠民政策,对患者来说,“一次挂号管3天”不仅减少了挂号费用,还有效缓解了挂号难题。但对医院来说,会带来挂号收入减少、诊疗压力增加的问题。这就给医院出了一道舍与得的选择题:能否舍弃部分收入,从而让利于患者、提升就医满意度和获得感?

还有业内人士提到,新政试行过程中,影响积极性的焦点原因可能是医生的收入问题——如果患者免费挂号,那接诊医生的劳动付出怎么体现?在实际操作过程中,有医院也做出了很好的示范。山东济宁市第一人民医院的相关负责人表示,惠民号只是免除了患者挂号费,并没有增加医生看诊量,惠民号会正常计入医生的工作量,医生的收入并不受影响。在该院,新政实施两年多来,医院为患者节省挂号费260万元,共惠及19万人次,“这个钱不是从医生收入里扣,而是全部由医院来出”。

为了解决这个焦点问题,成都大学附属医院的相关负责人介绍,目前已将三日内复诊患者挂号计入接诊医生的工作量,考虑给予适当补助。

## 能否全国复制推行?

这样的便民举措是否可以在全国广泛复制推行?有业内专家提到,就长远来看,这种模式若想复制推广,必须克服各种挑战。“一次挂号管多天”击中了患者的痛点,但势必会给医院管理秩序提出更高的要求。比如,医院应通过技术手段强化号源秩序管理,让首诊与复诊两者平衡协调,最大限度地为患者提供优质服务。

也有专业人士建议,不能为了创新服务形式而不顾医院院情。例如一些大型医院或超大型医院(如郑州大学第一附属医院),不仅专家多,而且门诊量大,如果盲目实行免费续诊服务,可能会对医院

的管理提出过高挑战,甚至容易造成矛盾和纠纷。此外,目前国内不少头部三甲医院(如北京协和医院、山东齐鲁医院)的患者覆盖率极高,不仅包括当地的患者群体,也包括全国各地的患者。由于就诊人数过多、医疗资源有限,常常出现一号难求的状况。在这种情况下推行复诊免费,医院无疑将面临极大困难。

对此,中国人民大学公共管理学院教授王丛虎表示,免费复诊给了患者更多选择权和实惠,类似惠民政策可在试点成熟后再复制推广,逐渐形成各方都能接受的方案。