

“社区卫生服务中心的医生帮我挂了新华医院的专家号，我带上医保卡，按照预约时间过去就行了。”家住江浦路街道的冯老伯说。

今年4月起，上海全面实施二三级医院门诊号源优先向社区卫生服务中心开放。目前全市37家市级医院全类型号源全部下沉，包括普通、专科/专病、专家号源，248家社区卫生服务中心也均接入上海市分级诊疗管理系统。

分级诊疗新政出台一个多月后，社区卫生服务中心转诊情况如何？是否让百姓感到便捷？未来还有哪些可以优化的空间？近日，记者来到杨浦区江浦社区卫生服务中心和平凉社区卫生服务中心进行探访。



分级诊疗新政实施月余，全市37家市级医院全类型号源全部下沉 “现在挂三级医院专家号更方便了”

一 优先预约上级医院门诊号源

“家庭医生签约居民，优先预约上级医院门诊号源，号源预约、转诊流程可扫码了解详细信息。”一走进江浦社区卫生服务中心所在院落，记者就看到大屏幕上的醒目提示。

“网上看到了这项政策，今天正好来看病，顺便问问医生。”门诊诊室里，一名病人对记者说。

江浦社区卫生服务中心副主任郑羽翔表示，根据这项新政，在目前社会面预约渠道、预约时间不变的基础上，经过社区医生初步诊断，可以为签约患者预约早于社会面5天的专家号源。如果患者病情需要尽快诊治，社区医生还可以预约未来第二天的专家号源，或者通过医联体绿色通道转诊。

譬如说，社会面的专家号源提前14天开始预约，面向社区卫生服务中心优先开放的号源，在此基础上再提前5天，也就是一共提前19天。

记者看到，一位门诊医生在电脑上打开预约系统，为想要转诊到新华医院的病人预约专家号。“全市医院的号都可以挂，没有限制。这里距离新华医院近，转诊新华医院的人最多。如果居民要挂中山医院、瑞金医院的专家号，号源库里也都能找到。”该医生告诉记者，由于社区比社会面提早5天拿到号源，挂号转诊就比之前更有优势。

在平凉社区卫生服务中心，记者也遇到了正在预约专家号、办理转诊的患者。接诊医生向记者说明：“有患者将预约挂号理解为‘点菜式’，这也不对。居民无论是线下签约家庭医生，还是通过随申办、健康云等线上方式签约，都是‘1+1+1’的形式，除了所在地的社区卫生服务中心外，还要自行选定1所二级医院和1所三级医院进行签约。转诊预约时，平台会优先显示和推荐组合内签约医院的号源。”

二 凭医保卡就能直接挂专家号

目前，江浦社区卫生服务中心和平凉社区卫生服务中心签约率均已超过40%，基本覆盖了所在社区的65岁以上老年人群。

两家社区卫生服务中心都表示，正在通过各个渠道的宣传，让签约居民知晓社区卫生服务中心实施的分级诊疗新政，帮助患者早预约、早转诊。“医生问诊的时候，家庭医生随访病人的时候都会告知病人，社区卫生服务中心的公众号也发文介绍了相关流程。而在给签约病人发送健康提醒短信时，也会附

上新政的信息，进行宣传。”医务人员说。

在江浦社区卫生服务中心一楼大厅，记者看到，墙上的电子屏显示着新华医院的专家门诊排班表，有老人正在驻足查看。“听说专家门诊信息网上都有，可我年纪大了，不会用手机，也不会上网。”这位冯姓老伯向记者解释。

“新华医院就在江浦路街道辖区内。我们做了统计，江浦的绝大多数患者选择将新华医院作为签约的三甲医院。于是，我们向前对接，与新华医院建立了联系，取得了该院专家门诊的详细信息，并在这里公布，方便患者按需查找。”郑羽翔副主任介绍。

20分钟后，记者来到门诊诊室，又一次遇见了就诊完毕的冯老伯。他告诉记者：“我要去新华医院找专家看看用药情况，我把医保卡给医生，他就帮我约好了专家号。”

在诊室电脑前，记者看到了医生为另一位老人预约的全过程。正在就诊的郑老伯表示，现在挂三级医院的专家号确实更方便了。为他挂号的医生说：“我们发现，很多高龄老人不会用手机，要么自己去医院排队挂号，费时费力，要么委托晚辈帮忙，多了一道程序。现在，老人无需带手机，仅凭医保卡，就能直



接在社区卫生服务中心挂到专家号。”

郑羽翔表示，“新华医院就在江浦路街道辖区内，我们统计下来，绝大多数患者选择将新华医院作为自己签约的三甲医院。于是，我们向前对接，与新华医院建立联系，了解了该院专家门诊的详细信息，并在这里公布，方便患者按需查找。”

也有跨区预约看病的情况，有位患者要预约虹口区眼病防治中心的专家。一位接诊医生说：“这位专家的门诊号很紧俏，患者第一次来没有约到。我们就根据专家下一次的出诊时间，计算出提前19天的挂号日期，帮助病人成功约到了专家号。”

三 病情指征相符即可转诊

记者获悉，社区卫生服务中心主要负责基层首诊，根据病情指征再对疑难杂症进行分诊。

两家社区卫生服务中心均表示，家庭医生签约服务推出后，社区转诊的需求一直有。“但是当时的社区医生没有优先预约权，患者看病时，想挂的三级医院专家号已经挂满了，转诊就不成功，患者只能自己通过社会层面渠道挂号。同一个专家会出诊不同的门诊，特需门诊的挂号费比专家门诊要贵。有时候，热门的专家门诊号挂不上，就只能挂这位专家的特需门诊。”

新政一出，效果立竿见影。“现在社区医生可以通过系统优先为病人预约了，在社区卫生服务中心，专家门诊的挂号成功率也就明显提高。”

截至目前，江浦社区卫生服务中心转诊患者约100人。而在刚刚经历了旧改征收、居民搬迁的平凉路街道，平凉社区卫生服务中心转诊患者也有80多人。

4月中下旬，杨浦区逐步推进新政，各街镇社区卫生服务中心都组织了相关培训。“比如转诊的流程是什么，哪些指征可以转诊，转诊患者的病史如何书写。”参加培训的医务人员说。

江浦社区卫生服务中心的医生告诉记者：“符合转诊指征的患者，全科医生可以为其办理转诊。比如高血压患者，一般情况完全可以在社区就诊，但是如果出现高血压危象，或是难治性高血压，比如高压突然升到200mmHg，这种情况容易突发心血管事件，这时就要马上办理转诊。”

“还有一种是，患者血压一直控制得不好，或者血压虽然控制好了，但是别的方面又出了问题，比如肾功能不正常了，那就需要转诊去上级医院进一步诊治，这就要求我们转

诊时把病史写得更详细。”平凉社区卫生服务中心医生表示。

四 把优质资源用在刀口上

通过社区医生预约未来第2天的专家号源，这是新政中保障相对紧急需求的一项举措。“系统会为每一位专家预留个别紧急号源，在开诊日期前一天开放给有急需需要的患者预约。这是指相对紧急要去门诊的情况，不是指急诊。我们遇到过，有患者在体检中发现包块、肿瘤之类的异常，需要抓紧时间去专家门诊，进一步确认病情，我们就帮他预约了未来第2天的专家号源。”郑羽翔介绍。

记者了解到，此次推行新政，是希望把三级医院的优质资源、专家资源用在刀口上，在急难危重症方面发挥作用。而社区卫生服务中心主要保障常见病、慢性病的基本诊疗，满足居民健康管理和初级诊疗的需求。

新政实施后，各家社区卫生服务中心也都在发挥自己所长。

去年，因为旧改征收，平凉社区卫生服务中心位于平凉路335号的业务用房整体拆除。今年1月2日，该中心整体搬迁到了霍山路890号新址，医疗环境焕然一新。

“我们还邀请了岳阳医院老年科首席专家的陈咸川主任，到平凉社区卫生服务中心开设专家门诊，为社区居民在中医调理和老年疾病的中医诊治方面提供便捷。”平凉社区卫生服务中心主任彭华介绍，为了让患者知晓，医院在门诊大厅布置了易拉宝，中医科也会向患者进行宣传。

携带医保卡在三级医院、二级医院和社区卫生服务中心就诊，自费支付比例各有不同。彭华说：“患者在社区卫生服务中心就诊，不需要自己出挂号费，就诊自负比例也是最低的，大大减少了居民的就医成本，方便他们就近找到专家。此外，我们正在创建社区护理中心，为有需求的患者提供相应的护理和指导，比如肿瘤患者的PICC血管维护、伤口护理等。”

在江浦社区卫生服务中心，院方与新华医院建立了密切合作。“我院把新华医院所有的专家号情况也发给了医生，让他们了解不同专家的不同专长和针对性，让转诊更精准。患者到达新华医院后，如果需要调整就诊计划，比如还要挂其他专家的号，根据首诊负责制，该院首诊医生也会协调医院资源进行对接。”郑羽翔说。