

市民对社区医院满意率超八成

社区医院如何“乌鸦”变“凤凰”?

□本报记者 黄葵 周美玉 王香阑 文/摄

“小病去社区，大病去医院”这是医疗制度改革的一个理想目标，实现这一目标的关键是提升社区医疗机构的服务质量。前不久，国家统计局北京调查总队、北京市统计局公布了“社区卫生服务机构现状调查”结果。调查显示，社区医院满意率达83.4%，对社区医院“药品种类”方面的满意度评价最低。本报记者分几路分别对社区医疗机构进行了采访，听听患者是如何评价社区医院的，哪家社区医院的管理经验值得同行学习。

方庄社区医院： 居民可享家庭医生服务

在方庄社区卫生服务中心，有一支40多人的家庭医生服务队伍，辖区内3万多方庄居民签约了家庭医生。每个家庭医生服务队由一名医生和一名护士组成。在全科诊室，葛彩英医生正在接诊，她和护士王宇航是一个团队，王宇航负责管理患者健康档案，患者的性别、年龄、就诊记录、健康体检数据等资料全都录入电脑，他们所使用的智能慢病管理系统，可直接打印患者实时评估报告，结合患者的生活方式、疾病进展情况、需改善的危险因素入手，以十余项指南规范为蓝本，提出个性化干预方案，清晰提示患者需要关注的问题所在。

据方庄社区卫生服务中心相关负责人介绍，智能慢病管理系统对医生管理慢病患者也是有考核的，就是用“田字格”考核，病人刚出现危险状况是1/4红，两周没有管是1/2红，以此类推。通过智能慢病管理系统，医生和患者均能清晰认识到慢病管理的问题所在，双方共同努力，制定针对性的干预方案，达到控制良好的目标。且患者明晰自身问题，易于接受全科医生的建议，改善不良生活方式，控制疾病；同时，医务人员的管理效果也体现在系统当中，便于机构评价，促进医生及时有效干预。

居民健康需要医患共同努力，为了引导居民积极参与到自身的健康管理中，方庄社区卫生服务中心开放了居民健康信息自我查询平台。社区居民通过互联网登陆方庄社区卫生服务中心网站，点击“居民健康信息查询”界面，即可凭身份证号和健康档案中登记的手机号获取验证码，直观地了解自己在中心的慢病随访情况、医生的建议与健康指导、每次诊疗的用药情况、检验检查的各项报告单、慢病管理年度评估、血压血糖血脂等指标变化的趋势图等。

大屯社区卫生服务中心： 中医门类齐全 专家轮流坐诊

上周五早上8点半左右，家住朝阳区大屯街道安园小区的庞阿姨，来到大屯社区卫生服务中心挂了一个中医的号。庞阿姨把医保卡递给挂号员，“您好，挂号费0.5元。”挂号员说。拿着找回的零钱、医保卡和挂号条，庞



阿姨上了二楼，来到中医科。

“柳大夫，我来开点药。”阿姨对正在坐诊的柳瑞大夫说。不到10分钟，庞阿姨已经交了费，拿到了药。“就是这么方便。”70多岁的庞阿姨已经在社区医院看了五六年的中医，她以前掉头发很厉害，医生诊断是肾虚，以前一抓头发，就能掉下来十几根，经过几年的中医调理，现在头发不怎么掉了。

大屯卫生服务中心有4个中医大夫，每天的门诊量在100至150人之间。另外，还有治疗部分，包括针灸、推拿、熏蒸和康复等。

老百姓选择大医院就医，无非觉得大医院医生水平、医疗设备让人放心。大屯社区卫生服务中心是安贞医院投资建设，在中心的二楼设立了安贞医院第二门诊部，出诊的都是安贞医院副主任医师以上级别的专家。还在安贞医院设有独立的全科医疗科，实现双向转诊。

居民翟阿姨在二楼刚挂了心内科的号，“看病非常方便。内外妇儿科都有，近20名来自安贞医院的专家坐诊。”拿神经内科主任医师冯立群来说，如果在安贞医院预约冯大夫的号，怎么也要等上一个月，而在中心，只要冯大夫出诊，患者来了就能看上。王以新大夫是妇产科的专家、教授，在安贞医院很难挂上她的号，而到中心找她看病方便多了。“如果没挂上号，到让王大夫给加个号，她都给看。”翟阿姨说。

凡有安贞医院专家号就诊需求的居民，也可以到社区挂号、就诊，经社区医生首诊后，可预约3个工作日内安贞医院专家号。

社区医院药的品种有限问题，在这里也得到了很好的解决。中心开设了2个药房，常规药可以在社区药房拿，有些药有医院级别限制的，可以在安贞医院第二门诊部的药房拿，品种非常齐全。

陶然亭社区医院： 和谐医患吸引患者就诊

“说起在社区医院看病，我最有感受。”正在治疗的王女士告诉记者：“我颈椎和腰椎不好，工作累些或者季节交替时总犯病，以前在广安门中医院扎针灸，不但开治疗单时要早早去挂号，以后每天都得早上五六点钟到针灸室门口排队，因为下午人家不扎针，所以去晚了当天就扎不上了。如果你挂的是专家号，那排队的人就更多了，有一次我早上5点多出的家门，中午12点才扎上。”

王女士说自己还未退休，工作很忙，扎了几次就坚持不下去了。可病厉害了还得治，她就到单位附近一家二级医院去治疗。“第一次去扎针，早上9点多医生给我扎上就关门走了，到中午吃饭时也没人来起针。屋里就我一个患者，躺在床上动不了，只好大声喊，一个路过的患者闻讯进来，才帮我把已去吃饭的大夫叫来。原来，医生忙着给减肥的人扎针灸，把我给忘了。您说说，这医院我还敢去吗？”

“后来，听邻居说陶然亭社区医院扎针也不错，我就来了，这一试就离不开。”王女士说，在社区医院看病的好处，一是离家近，二是省钱。“我是在职职工，到三甲医院看病开药只报70%，社区医院报90%。我们单位没有补充医保，而我每年看病要花费近2万元，所以在这儿能省不少钱呢。”她说。

但最吸引我来这儿看病的是温馨的医患关系。患者不光介绍病症，还说家里的大事小情；医生不仅谈病情，也聊家长里短。这个大夫什么时候结婚、那个医生在哪上的大学、家住哪里我们知道，就连有的医生他老婆何时预产期我们也门儿清。韩大夫、金大夫这些社区医生不把患者当外人，我们也把他们当成熟人和朋友，在这儿，医患关系可和谐了！”

【链接】

医联体助力社区医院升级

区域医联体，专科医联体，跨省医联体……今年，不同类型医联体，正如雨后春笋般在北京相继建立并运行。目前，北京的医联体制度正在解决着许多患有小病、常见病、慢性病的老人就医难问题。同时，实行区域合作医疗联盟机制，让患者看病不必专程去大医院诊治，如果有需要，在社区医院也能预约到三甲号源或享受到专家服务。尤其是有的人在大医院做了手术，能在家门口的社区医院度过康复期，大大缩短了病人家属来回跑大医院照顾的时间，让家门口就医更方便。

近年来，北京地区医疗机构的门急诊量每年以10%左右的速度增长，2013年全市诊疗人次更是突破两亿，达2.19亿人次。越来越庞大的数字也让一些问题更加凸显：大医院依旧人满为患，

小医院还是门可罗雀，百姓看病还是一个字——难。

为此，国家卫生计生委提出通过建设“医联体”推动分级诊疗格局的形成。医联体，是在辖区内，根据医疗机构分布情况和患者的就医需求，建立跨行政隶属关系、跨资产所属关系、各级各类医疗机构密切协作的新型医疗服务保障体系。实现首诊在社区、预约在社区、慢病用药在社区、康复在社区的目标。通俗点说，这种医联体的形式，让医院之间“大手牵小手”，医疗联盟一旦形成，内部转诊、约号、出院康复将更便利。

2013年年底，北京卫生行政部门制定了医联体工作目标，提出在2014年6月底前，每个区县至少有一家医联体签约并运行，2016年争取达到居民全覆盖。