

再踏层峰辟新天

湖南“十四五”高质量发展图景·邵阳答卷

医改深耕细作 答卷写满温度

——邵阳县人民医院高质量发展走笔

曾佰龙 郑雯

夫夷大地，医脉绵延。

作为县域医疗服务的“龙头”，邵阳县人民医院直面群众“看病难、看病贵、看病愁”的痛点，以刀刃向内的改革勇气、枝叶关情的民生情怀，深耕医改“责任田”。从“群众跑”到“数据跑”的流程革新，从“高价药”到“惠民药”的费用管控，从“能看病”到“看好病”的能力升级，三年医改路，该院用实打实的举措、看得见的变化，为百万群众书写了一份满载温度的健康答卷。医院先后荣获“全国百姓放心示范医院”“国家节约型公共机构示范单位”“湖南省医疗保障定点医疗机构示范单位”“湖南省老年友善医疗机构”“2023年全国二级公立医院绩效考核A等级”等荣誉。

破局“看病难”：从“群众跑”到“数据跑”的服务革命

“以前看病像‘闯关’，挂号排队、检查排队、缴费排队，光等结果就要耗一天；现在手机上就能挂号、缴费，检查预约到点就做，48小时内结果有效不用重复跑，太省心了！”12月中旬，在邵阳县人民医院门诊大厅，刚做完复查的市民李女士拿着手机里的“门诊指引清单”，连连点赞。这背后，是该院以流程再造破解“看病难”的系统性变革。

流程再造，让就医少走“冤枉路”。该院针对门诊患者“多头跑、反复等”的痛点，率先推行“一号管两天”便民服务——门诊患者因检查检验结果当天未出，48小时内可凭原就诊号继续就诊，无需重复挂号缴费，仅此一项每年惠及患者超3万人次。门诊大厅设立的“一站式”服务中心，将挂号、咨询、转诊、医保报销等18项服务集中办理，让患者“进一扇门、办所有事”，平均缩短就诊时间40分钟。

在“互联网+医疗”的赋能下，就医流程进一步“瘦身”。该院开通微信公众号挂号、自助机挂号、医生诊间挂号等多渠道预约服务，线上挂号占比提升至80%；互联网医院常态化运营，20余名资深医师在线坐诊，患者足不出户即可获得诊疗建议，县域内药品可快速到家，平均每天线上接诊50余人。支付方式全面升级，移动支付、诊间结算、刷脸结算与人工窗口并行，患者平均缴费时间从8分钟压缩至1分钟，“门诊指引清单”实现扫码报到、缴费、查报告全流程整合，让数据多跑路，群众少跑腿。

检查预约系统的上线，彻底改变了“排队不知时、等候无期限”的困境。医生开具检查单时即可完成分时段预约，患者手机端实时接收排队进度提醒，可合理安排时间错峰就诊。“以前做CT要先去预约排队，不知道要等多久，只能在医院耗着；现在预约到下午2时，我上午还能回家处理家务，太方便了。”居民王大爷的体验，正是该院检查流程优化的生动写照。为提升接诊能力，该院新增CT机、彩超、检验等设备12台，开设检查预约窗口6个，检查平均等候时间从1.5小时缩短至40分钟。

该院推进三级诊疗，建立421个县乡村三级医生、村干部和群众共同参与的健康促进工作群，明确各级医生与村干部的职责分工，锚定目标任务，构建“健康有人管、小病不出村、大病有依靠”的基层医疗新生态；梳理分级诊疗流程与标准，优化双向转诊“绿色通道”；设立转诊小程序，实现电子转诊单线上流转、转诊信息实时追踪，自6月份以

来，实现双向转诊病例500余人

数字化与老年化叠加的当下，弥合老年患者的“数字鸿沟”尤为重要。“我年纪大了，不会用智能手机，以前挂号都要让孙子帮忙，现在医院有专门的老年窗口，还有志愿者帮我操作，太贴心了。”78岁的张奶奶在导诊志愿者的协助下，顺利完成挂号缴费。面对智能技术给老年人带来的“数字鸿沟”，该院坚持“传统服务不缺位、智能服务广覆盖”，保留人工窗口16个、开通电话预约专线2条，每天预留30%号源供现场挂号；在自助机区域、挂号窗口等重点部位安排10余名导诊员和志愿者，提供“一对一”协助服务，覆盖80%以上门诊患者。同时，设置老年优先窗口6个，对高龄、行动不便患者实行陪诊服务，开通“优先检查、优先缴费、优先取药”绿色通道，今年已为老年患者提供陪诊服务3200余次。

“以前在乡镇医院做的检查，到县医院又要重做，既花钱又耽误时间，现在检查结果能互认，真是帮我们省了不少事。”来自黄荆乡的高血压患者陈先生，拿着乡镇医院的检查报告在县医院直接就诊，无需重复检查，从就诊到拿到治疗方案仅用了25分钟，较医改前缩短30分钟。

为破解重复检查难题，该院推行区域内检查检验结果互认，与全县25个乡镇卫生院、邵阳市中心医院等10家同级医院建立互认机制，常规检查结果互认率最高达80%；开设MDT多学科会诊中心，针对疑难病例组织跨科室会诊，今年已开展会诊320例，减少重复检查率达40%。作为邵阳县紧密型医共体总医院，该院成立远程会诊中心，截至今年10月底，累计开展远程诊断3.84万例，为群众节省费用约104万元，让乡镇专家在家门口就能享受县级专家的诊疗服务，避免了“跑冤枉路、花冤枉钱”。

破题“看病难”，手术技术也是关键。截至目前，该院开展三级手术3067台，占比36.32%，四级手术1025台，占比12.14%，微创手术1416台，占比16.77%，较去年同期平均增长了3.5%。

攻坚“看病贵”：药品耗材改革与费用管控双管齐下

“以前吃的硫酸氢氯吡格雷片，一盒要100多块，现在通过集采，一盒只要16.76元，一年下来能省好几千块，这真是实实在在的惠民政策！”在邵阳县人民医院取药窗口，患有心血管慢性病的高先生在取药时，对着药品清单感慨道。药品耗材集中采购，成为该院攻坚“看病贵”的核心抓手。

为了让群众用上“低价好药”，该院严格执行国家、省、市药品集中带量采购政策，累计参加国家集采10批次、省市级集采12批次，中选药品品规达407个，覆盖高血压、糖尿病、肿瘤等常见病、慢性病及重点治疗领域。中选药品平均降价50%，最高降幅达87%，2025年1-10月，仅集中带量采购就为患者节约药品费用2377.71万元。

在耗材管控方面，该院60%的医用耗材纳入带量采购范围，价格最高下降幅度达

80%，最低20%，总体价格逐年下降5个百分点。“以前做一台骨科手术，仅耗材费用就要几千元，现在通过带量采购，耗材价格大幅下降，一台手术能为患者节省1500-3000元。”骨科主任简旭华介绍，今年该院通过耗材带量采购已为患者节约费用超800万元。

为保障临床用药需求，该院建立集采药品供应保障机制：当生产企业无法正常供应中选药品时，先在医保采购平台报备短缺情况，再根据临床需求适量采购备选药品或非中选药品，确保诊疗不受影响。首选配送企业无法保障供应时，择优选择其他配送企业，保障药品“不断供、不涨价”。

同时，该院堵住费用“漏洞”，在推进集采改革时，通过制度建设、智能监管等方式，加强医疗费用精细化管理。每月对各科室药占比、耗占比等核心指标进行考核，将考核结果

与科室绩效挂钩；建立处方点评制度，每月组织专家对门诊处方、住院医嘱进行全面点评，对不合理用药、超适应症用药等情况严格落实处罚，今年已点评处方12万张，不合理处方率从医改前的8.2%下降至2.1%。

此外，该院在HIS系统中设置医保限制类药品弹窗提醒功能，医生开具此类药品时，系统自动提示医保报销政策及使用规范，从源头减少不合理用药。同时，制定《基本药物优先使用管理制度》《住院患者口服药品管理规定》等一系列制度，明确基本药物使用比例不低于60%，规范药品采购、储存、使用全流程管理，有效遏制了“大处方、乱用药”现象。

“以前住院，总担心费用不透明，现在每天都能收到费用清单，用药、检查项目一目了然，心里特别踏实。”正在住院的患者周女士说。该院推行住院费用“一日清单”制度，通过手机短信、微信公众号等方式实时推送费用明细，患者可随时查询，实现“阳光收费、明白消费”。今年以来，该院患者人均住院费用较医改前下降12%，门诊人均费用下降8%，群众就医负担明显减轻。



俯瞰医院。



▲院领导在白仓镇塘村卫生室检查健康促进工作。

▲医院检验科人员运用先进设备检验。

▼医院大厅一站式服务中心

“以前孩子得了疑难病，只能往长沙、邵阳跑，现在省儿童医院的专家长期在县医院坐诊、做手术，在家门口就能享受到优质医疗服务，既方便又省钱。”在邵阳县人民医院儿科，家长杨先生看着康复出院的孩子，感激地说。这是该院通过医联体合作、人才培养，提升专科服务能力的生动缩影。

医联体合作，让该院引来优质资源“活水”，该院坚持“借梯登高”，与武汉大学中南医院、湘雅三医院、湖南省儿童医院、湖南中医药大学第二附属医院、湖南省肿瘤医院、邵阳市中心医院6家三甲医院建立紧密型医联体合作关系。上级医院长期派遣专家教授来院坐诊、教学查房、指导手术、救治疑难病例，其中湖南省儿童医院自2011年起对该院开展“接力式”帮扶，14年来累计派出专家120余人次，涵盖儿内急、PICU、NICU、骨科、泌尿外科等多个领域，专家驻扎时间从半年延长至一年，实现“常年有专家、时时能会诊”。

针对急危重症患者，该院与上级医院建立绿色通道，通过信息化手段实现远程会诊、快速转运。去年8月12日，一名儿童患者突发重度喉梗阻，情况危急，该院医护人员与湖南省儿童医院驻院专家联合会诊稳定病情，同时打通绿色通道，4天后患儿在省儿童医院顺利康复。近年来，该院通过绿色通道成功救治急危重症患者300余人次，转诊效率提升70%。

邵阳县人民医院在打造“带不走”的医疗团队，“授人以鱼不如授人以渔”，该院在引进外部资源的同时，着力加强人才梯队建设，每年选派20余名医护人员赴武汉大学中南医院、湘雅三医院、湖南省儿童医院、湖南中医药大学第二附属医院等上级医院进修学习，每个科室至少派出1名医务人员外出深造，学习先进技术和管理经验。今年以来，已有35名进修人员学成归来，将腹腔镜微创手术、精准肿瘤诊疗等前沿技术应用到临床，推动该院诊疗水平迈上新台阶。

在湖南省儿童医院专家的“手把手”指导下，该院医护人员技术能力快速提升。如骨科团队在肖汉博士带领下，成功为1岁患儿实施并指畸形矫正手术；如泌尿外科团队在王智博士指导下，为13岁患者开展左侧输尿管软镜下钬激光碎石取石术，填补了该院多项技术空白。如今，该院在重症肺炎、感染性休克、小儿先天性结构畸形等疾病的诊疗能力上大幅提升，重症病人转诊率明显下降，小儿外科、新生儿科等专科已成为县域特色专科。

今年7月以来，该院全面启动医共体健康促进工作，构建“县-乡-村”三级联动健康防线，精准下沉资源，打通服务“最后一公里”的同时，创新建立“村健康促进工作群”，由总医院专家团队直接对接村民需求，将优质医疗资源高效输送至基层，实现专业健康指导“触手可及”，构建“五位一体”健康守护网。此外还明确“总医院医师（技术引领与培训）—乡镇卫生院医师（衔接与日常管理）—村医（一线动员与执行）”三级职责分工，并建立以“健康知晓率、健康行为形成率、慢性病控制率、村民满意度”为核心的严格考核体系，激励人才，探索本地化健康促进模式。

作为邵阳县紧密型医共体总医院，该院以“县带乡、乡管村”为模式，带动全县25个乡镇卫生院、421个村社区卫生室共同发展。通过专家下沉义诊、业务培训、远程指导等方式，提升基层医疗服务能力，今年已开展基层义诊28场，培训乡镇医护人员600余人次，推动优质医疗资源向基层延伸。同时，建成远程影像诊断中心、远程心电图诊断中心，实现县、乡、村三级医疗资源互联互通，让群众在家门口就能享受到县级医院的诊疗服务，家庭医生签约服务覆盖率达85%，重点人群签约服务满意度超95%。

医改之路，没有终点；民生之托，重于泰山。从流程优化到费用管控，从人才培养到专科升级，邵阳县人民医院以患者需求为导向，以改革创新为动力，在医改的浪潮中勇毅前行。

强基「能看病」：人才梯队与专科能力双提升