引子

今年8月，14岁的安徽芜湖女孩小涵腰疼得实在受不了，这才告诉奶奶叶水娣。叶水娣赶紧带小涵到芜湖市中医医院检查，发现孩子脊柱侧弯已达45度。

情急之下，叶水娣为小涵申请异地就医备案，准备带孙女去江苏南京的大医院治疗。很快，芜湖市会诊转诊管理中心工作人员打来电话："不用出远门，我们可以邀请外地专家来芜湖诊疗，医疗费还有补贴。"

专家会诊后，小涵在芜湖做了手术，正在康复中。为啥改变主意？叶水娣感慨："就近能看得上病、看得好病，谁还往外地跑？"

习近平总书记今年10月在全国卫生与健康大会上指出："优化就医体验，不断提高群众看病就医的便利度和满意度。"

为解决群众看病就医"转诊难、奔波苦"的急难愁盼问题，近年来，芜湖市建设会诊转诊管理中心，并在各医疗机构设立会诊转诊服务中心，对接患者需求、推介医疗资源、宣传医保政策、组织专家会诊，努力让患者在本地就诊、基层首诊。

像小涵一样，原本打算外出就医，最终留在芜湖本地的患者还有不少。今年前10个月，芜湖转外就医备案人数较2023年同期下降19.1%，基层诊疗量占比提升至65%以上。

R人民眼·优化就医体验

针对"转诊难、奔波苦"，安徽芜湖市建设会诊转诊服务体系，努力让群众在家门口把病看好

会诊转诊一站式　患者省心又省钱

本报记者　刘雨瑞　李俊杰

"瞄准的是群众看病奔波苦、医疗资源分散、转诊无序三大痛点，实质是完善分级诊疗协同机制"

叶水娣也知道，去南京看病不容易。"当时顾不上这么多，就想着大城市医疗水平高，一定得把孩子的病治好。"她说。

地处长三角，安徽芜湖不少居民习惯外出就医。对患者来说，这意味着交通、住宿等额外负担；对芜湖卫生健康部门而言，还有更深层的忧虑。

"患者长期不在本地就医，医保资金持续流失。当地医院接触不到疑难杂症，医疗技术也难提升。而这些，又反过来加剧了患者外流。"时任芜湖市繁昌区卫生健康委主任郑海峰感慨，"惟有以改革突围。"

如何落实"要继续深化医药卫生体制改革，均衡布局优质医疗资源，改善基层基础设施条件，为人民健康提供可靠保障"？

郑海峰和同事们琢磨，本院能诊治的，应及时了解患者需求、推荐医疗资源、介绍医保政策；难以诊治的，就邀请外院或外地专家会诊，必要时请专家来芜湖诊疗。"这样一来，老百姓少了奔波，医保资金留在本地，医院也能借'他山之石'和疑难病例提升能力，实现多方共赢。"随着医药卫生体制改革向纵深推进，他们心中燃起一团火。

2023年4月，繁昌区人民医院成立会诊转诊服务中心。当地医保部门向中心推送异地就医备案信息，中心工作人员逐一了解患者需求、组织会诊，尽可能让患者留在本地。

此时的"转诊"，指的是原本计划外出就诊的患者转而在本地治疗。

繁昌区人民医院会诊转诊服务中心负责人陈建华提到，哪怕在医院内部，过去的多学科会诊，往往依赖医生间的私人关系。彼此熟悉，打个电话就能协调；不熟悉，跨科室协作便不顺畅。

"现在，通过中心发起的会诊，本院医生必须响应，'人情'变成了'制度'。"陈建华介绍，中心还统一对接外地专家，进行备案管理，他们到院出诊、手术也更加规范。

郑海峰介绍，目前，芜湖各医疗机构的会诊转诊服务中心大多挂靠在医务科，"医务科本就负责医疗质量管控，对医师队伍的统筹约束力更强，由其牵头会诊转诊工作，方便调度。"

随着改革效果逐渐显现，2023年6月，芜湖市二级及以上医疗机构中，16家建立了会诊转诊服务中心，此后逐步扩展到20家。得益于芜湖市中医医院会诊转诊服务中心牵线，南京鼓楼医院的专家为小涵实施了手术。

截至2026年10月，芜湖24.1万名拟转外就医患者中，2.53万人留在本地治疗；全市累计开展会诊及多学科诊疗3.4万次，邀请外地专家来芜湖开展手术1.74万台。2025年，芜湖异地就医医保基金支出减少9100余万元。

今年9月，郑海峰调任芜湖市卫生健康委体制改革科科长。他说："学习前不久召开的全国卫生与健康大会精神，我们更加深切地体会到'改革是卫生与健康事业发展的强大动力'。"

"芜湖推进市级会诊转诊管理中心实体化运行，瞄准的是群众看病奔波苦、医疗资源分散、转诊无序三大痛点，实质是完善分级诊疗协同机制。"芜湖市卫生健康委主任杨燕坦言。

"各家医院各展所长，协同发力"

改革走向深入，新的问题涌现。

在芜湖市中医医院，小涵的管床医生汪宝磊发现，一些医院受设备条件限制，外请专家也无济于事，便直接建议患者去外地就医。事实上，市内其他医院具备条件，及时转诊能让患者减少奔波。

"我们不了解市内其他医院的情况，就倾向于推荐外地大医院。"陈建华认同汪宝磊的观点，但他也道出苦衷，"转诊通道不畅，就算知道市里某家医院有资源，往往也要靠医生个人去沟通。"

"过去，医院只守着自家'一亩三分地'，认为患者从本院走了，去哪里就诊没差别。全市医疗资源没有形成'一盘棋'。"芜湖市卫生健康委医政医管科科长刘炎看得明白。

2024年1月，芜湖市会诊转诊管理中心成立，打通市内转诊渠道成为重要任务。如今，医生在医务系统选择接收医疗机构，填写转诊日期与事由，便可办结转诊。

在会诊转诊管理中心统筹下，近两年，芜湖市800多家一级及以下医疗机构也接入转诊系统。这意味着，村医也可直接把患者转到市里的大医院。

这时的"转诊"，外延已然拓宽——既有拟外出患者本地就诊，也有市内医院间的转诊。

渠道通了，但倘若医生不熟悉其他医院专科优势，转诊机制仍难发挥实效。

今年夏天，全市几乎所有医疗机构的负责人，挤进会诊转诊管理中心一间不大的会议室。大家轮流上台，介绍各自的优势学科。

"2025年以来，这样的推介会办了3场。医疗技术不断进步，以前不能实施的诊疗手段，过段时间可能就具备条件了。"会诊转诊管理中心负责人魏进莲说，中心还定期梳理全市医疗资源，制成小册子，发给各医疗机构。

市内资源统筹，外部专家共享。芜湖市会诊转诊管理中心建立专家库，将分散在各家医院的专家资源纳入统一管理。目前，专家库已有3200余人，连接全国150余家医疗机构。

作为皖南地区规模最大、综合实力最强的医院之一，坐落于芜湖的皖南医科大学第一附属医院（弋矶山医院）被确定为兜底医院。疑难病例原则上先转至该院开展会诊，经评估无法诊疗的，再转往市外。

"市内转诊也要立足实际。比如给小涵看病的市中医医院，骨科是全市的王牌，和骨科相关的疑难病例就优先转往这里。"魏进莲说。

魏进莲认为，要推动医疗机构走差异化发展道路，形成优势互补的医疗服务体系，"哪家医院擅长什么，就让患者到哪里接受治疗，相关学科才能发展得更好。"

然而，大型医院因接诊负荷偏重，对下级转来、诊疗难度不高的病例承接意愿不足。为此，芜湖设立考核指标，要求二级医疗机构住院患者中，上转而来的占比需高于25%，三级医疗机构需高于15%。

有上转，还得有下转。患者经上级医院救治、病情稳定后，可转回下级医院。但部分大医院出于医疗风险等考虑，不放心撒手；一些基层医疗机构也因能力不足，接不住患者。

今年，芜湖明确了包括高血压、慢阻肺等在内的5类应下转情形，并要求二、三级医疗机构住院患者的下转比例超过80%。同时，推进三级医疗机构定点帮扶下级医院，选派基层医护人员赴上级医院进修。截至今年10月，全市累计下转康复期患者11.5万人次。

"要深入实施医疗卫生强基工程，优化医疗卫生机构功能定位和结构布局，促进分级诊疗，让群众能就近看得上病、看得好病。"习近平总书记在全国卫生与健康大会上的一席话，坚定了芜湖高质高效为群众提供全流程、一站式会诊转诊便民服务的信心。

"我们将进一步完善机制，让上下转诊更顺畅。各家医院各展所长，协同发力，整个医疗体系才能健康发展。"刘炎说。

"树牢造福人民的政绩观，医疗服务体系才有生命力"

在芜湖无为市人民医院，会诊转诊服务中心负责人巩国防拿出一张边角泛黄的转诊单，上面写着患者姓名、病史与治疗经过。

"以前，患者得自己拿着单子，到上级医院挂号就诊，没有专业人员帮助，有些检查还得重复做。"巩国防说，"不少患者一盘算，横竖免不了一番折腾，不如一开始就奔大医院。"

如何"让老百姓在家门口就能享受到优质医疗服务"？怎样实现"大病不出省，一般病在市县解决，日常疾病在基层解决"？魏进莲和同事们孜孜以求。

"转诊不只是把患者从一家医院送到另一家医院，更要让患者少操心，医疗服务更连续。"2026年，魏进莲获全国五一劳动奖章。是荣誉更是鞭策，她和同事们一起，努力优化会诊转诊体验。

"今天出院，感觉还好吗？"晨光洒进病房，巩国防前来探望即将出院的患者聂广法。

"舒服多了。"身体逐渐康复，聂广法黝黑的脸上漾起笑意。今年8月，他突发剧烈胃痛，先到无为市姚沟镇卫生院就诊。基层医生难以确诊，于是把他转到无为市人民医院。

人还没离开镇卫生院，无为市人民医院会诊转诊服务中心的电话就打了过来。工作人员告诉他，到医院后，有专人协助挂号，还会把病情提前告知医生。镇卫生院做完的检验结果同步流转，不用重复检查。

"我没有子女，文化不高，如果自己来挂号、找医生，根本摸不清。"聂广法说。检查后，他被确诊为贲门恶性肿瘤。10月下旬，上海交通大学医学院附属新华医院胃肠外科的专家赶到无为，为他实施手术，目前恢复良好。

巩国防帮着聂广法收拾好被褥、盆碗等，又陪他办理出院手续。缴费窗口前，经医保结算，聂广法只需支付1500元左右。

为啥花费不高？巩国防细细解释："只要规范上转，医保报销起付线就能降低或取消。加上你是低保对象，还有额外优惠。"截至今年10月，芜湖转诊医保优惠政策累计为7.83万人次减免费用超过2996万元。

"那外地专家来做手术的钱呢？"聂广法仍有些不放心。

"市里有政策，邀请外院专家开展疑难危重病例多学科诊疗，最终把患者留在本地救治的，医保按DIP（按病种分值付费）结算时，会增加分值，相当于给予补助。"巩国防答道。

"党和政府的政策是真心为老百姓着想，我原以为要花不少钱。"聂广法感慨。

医保基金是人民群众的"保命钱""救命钱"。为引导群众优先在基层就诊，芜湖优化居民医保政策：从三级医疗机构到一级医疗机构，报销比例由70%提升至90%，医保报销起付线也从1000元降至200元。

办完出院手续，巩国防把医嘱交给聂广法。"在我们的系统里，你已经下转到镇卫生院了。这份医嘱，卫生院医生也能看到，家庭医生还会上门随访。"她叮嘱道，"你别着急，按医嘱来，好好康复。"

目前，芜湖正搭建以家庭医生为主体的健康"守门人"制度。群众患病，有人第一时间对接、规范上转；病情好转，则有序下转、定期随访，做实全生命周期健康管理。

"患者有时分不清二甲、三甲医院的差别，他们只想看好病，这要求医疗系统强化服务意识。"芜湖市副市长丁百静表示，"树牢造福人民的政绩观，医疗服务体系才有生命力。"

"久久为功，以钉钉子精神一锤接着一锤敲，持续完善会诊转诊体系"

芜湖市第一人民医院东侧，有一栋二层小楼，芜湖市会诊转诊管理中心就设在这里。

管理中心成立后，市医保局将异地就医备案信息统一推送到这里，中心工作人员主动联系患者，了解其诉求，再结合病情按需分流。

"刚起步时，处理完一批诉求，刷新一下，又来一批，每天接打电话说得嗓子疼。"魏进莲回忆，随着群众对政策日渐熟悉，异地就医备案数明显回落。

保障人民健康是一个系统工程，需要长时间持续努力。

今年3月，芜湖市卫生健康委召集全市主要医疗机构负责人，研究制定转诊白名单，将脏器同种异体移植、恶性肿瘤质子治疗等纳入其中。这类患者不论在哪一级医疗机构就诊，都可以不经会诊转诊流程，直接转往市外高水平医院。"目前，芜湖市对有些疾病的诊疗能力还相对薄弱，绝不能耽误救治时机。"杨燕解释。

现实中的转诊诉求，远比制度设计复杂。

眼下，芜湖市部分医疗专科尚在培育阶段，技术力量仍在积蓄，有市民打比方："刚学会蒸馒头，还发不起来。"另外，有些患者的家人长期在外地生活，考虑到陪护便利，更愿意到外地就医。

"如果过于强调市内会诊转诊的程序和标准，一定程度上会影响群众自主选择就医地点的便利度。"一名县级医疗机构会诊转诊服务中心负责人坦陈。

对医疗机构来说，患者一旦坚持外出就诊，必须尊重其意愿。一名基层医生认为："倘若只以外转量评判工作成效，不充分考虑患者实际需求、专科能力差距等客观因素，也不符合实际。"

制度细节要在实践中校准。

此前，有的区县设置转诊层级限制，一级医疗机构的患者只能先转至县级医院，如诊疗困难，再由县级医院向上转。面对这样的制度设计，一些患者直接选择前往外地就医。今年4月，市里统筹，中间环节被取消，相关区县的患者外转率显著下降。

服务细节同样需要完善。

在皖南医科大学第二附属医院，宽敞明亮的门诊大厅内，"会诊转诊服务中心"几个大字十分醒目。"起初，服务中心设在楼上，患者找起来不方便，这背离了优化就医体验的初衷。后来，我们把服务中心调整到一楼门诊区域。"该院会诊转诊服务中心负责人吴贤琦介绍。

"下一步，我们将推进全市会诊转诊服务中心标准化建设，统一服务功能、场地布局、标牌与指引标识等，让群众走进任何一家医院，都能快速找到服务窗口。"杨燕表示。

专家资源的共享机制，也有完善空间。

"虽然管理中心公布了专家库名单，但实际操作中，仍依靠此前与专家建立联系的医院发出邀请，专家也只能在相应的医院开展手术，这可能增加患者转院次数。"一位市级医院院长认为，如果由管理中心统一和专家签订合作协议，扩大专家诊治范围，就能让患者就医更省心。

"改革不可能一蹴而就，必须久久为功，以钉钉子精神一锤接着一锤敲，持续完善会诊转诊体系，不断增强群众的获得感。"杨燕说。

（文中**小涵**为化名，**张文婷**参与采写）

R有所思

解决急难愁盼　优化就医体验

刘雨瑞

群众看病难，难在哪儿？一个突出症结是医疗资源分布不均、供需信息不对称，患者不清楚该去哪家医院、找哪位医生，有时辗转奔波，仍难得到有效诊治。遇到疑难杂症，不少患者习惯涌向大城市、大医院，使优质医疗资源供需更趋紧张。

群众的痛点，就是改革的发力点。近年来，安徽芜湖市建设会诊转诊服务体系，主动对接患者需求，畅通双向转诊通道，推动分级诊疗，努力让群众就近看得上病、看得好病。

从"人找服务"转向"服务找人"，优化就医体验，背后是服务理念、资源配置方式和治理思路的转变。

强化为民服务意识。衡量医疗卫生工作成效，不能只看医院收治了多少患者、开展了多少诊疗项目，更要看群众就医是否方便、负担是否减轻。健康连着千家万户的幸福，只有站稳群众立场谋划改革，把患者的事当成自己的事，改革举措才能精准有效。

促进医疗资源协同。不同层级医疗机构功能定位各有侧重，如果各自为政、交流不畅，即便医疗资源总量增加，群众也未必能充分受益。大医院聚焦疑难重症，专科医院发挥特色优势，基层医疗机构承接康复随访，各展所长、协同联动，才能提高区域医疗资源整体利用效率。

完善政策保障体系。服务主动找人，只靠医务人员的热心，难以长久。持续完善医保支付、绩效考核等配套政策，既让群众就近就医获得实惠，也调动各级医疗机构的积极性，会诊转诊服务体系才能稳定有序运转。

会诊转诊服务体系建设，不可能一蹴而就，必须久久为功。只有坚持人民至上、生命至上，锚定群众就医急难愁盼问题持续发力，分级诊疗的根基才会越扎越牢，医疗服务也才能更加公平可及、便捷高效。



图①：芜湖市会诊转诊管理中心工作人员通过话务系统了解异地就医备案患者需求。



图②：芜湖市第一人民医院会诊转诊服务中心组织专家会诊。　芜湖市第一人民医院供图