

上海市普陀区卫生健康委员会文件

普卫健复（2023）5 号

对“两代表一委员”联合接待事项 TP1120 号的答复

办理结果：已解决或采纳

尊敬的刘玲代表：

您提出的普陀区“两代表一委员”联合接待事项办理情况表（事项编号 TP1120）已收悉。对提出的降低居民医疗个人承担费用压缩就诊排队时间、流程更加优化的回复如下：

尊敬的刘玲代表：

一、关于您提出的“降低居民医疗个人承担费用”的事项，区医保局经研究，现将意见回复如下：

1、医保基本情况。2016 年 1 月 1 日，本市建立统一的城

乡居民基本医疗保险制度。之后，又通过多轮国家医保药品目录调整和高价肿瘤药国家谈判、不断将新技术新项目纳入医保结算、持续推进药品和医用耗材集中带量采购等综合措施，实际支付范围和待遇水平不断提升。

2、补充保障方面。本市实施城乡居民大病保险办法，在基本医保报销后，政策范围内的个人负担费用可由大病保险资金再报销 60%，低保、低收入家庭成员可再报销 65%，进一步减轻大病重病患者的医疗费负担。通过基本医保叠加大病保险，城乡居民患大病重病的报销比例可达到 90%左右。2021 年 4 月，本市又推出“沪惠保”城市定制型商业补充医疗保险产品，聚焦自费费用短板，不限年龄，不限健康状况，本市基本医保参保人均可投保，保障范围包括住院自费医疗费用、质子重离子医疗费用和特定高额药品费用等，为基本医保参保人罹患重病大病时，在现有医保之外再增加一份大额自费医疗费用的补充保障。

3、救助兜底方面。根据《上海市社会救助条例》相关规定，本市的各项社会救助政策均已实现了城乡统筹，对因病支出型困难家庭，医保部门也按规定给予医疗救助，对个人自负的住院和门诊医疗费用再给予报销，其中住院救助封顶报销 13 万元。

下一步，区医保局将按照市局要求，结合本区实际，继续开展相关政策研究，切实做好城乡居民的医疗保障工作。

二、关于您提出的“希望医疗机构的就诊排队时间压缩到5分钟内，流程更加优化”的建议，区卫健委根据相关文件要求，将进一步优化门急诊就医流程，方便市民看病就医，构建更加科学有序的就医秩序，最大程度减少居民排队就诊时间。

1、加强分级诊疗，夯实三级日常医疗服务体系

目前，本区构建了以医联体为载体的普陀区分级诊疗服务网络框架，以基层医疗机构为基础、二三级医院之间协同联动转诊体系，最大程度的分流就诊患者，做好医疗救治工作。社区卫生服务中心主要负责常见病、慢性病患者常用药物、退烧止咳等药物的配备；充分发挥家庭医生作用，将孕产妇、新生儿、肿瘤放化疗、血液透析等重点人群建立台账，摸清底数，落实属地网格化管理。区级医院主要负责区域内常见病患者的救治，识别潜在的危重症患者并开展救治，保持与市级医院的双向转诊通道畅通。市级医院主要负责危急重症患者救治，做好充足的重症医疗资源储备，指导区级医院危急重症患者救治。

2、加强预约诊疗，推行互联网医院诊疗服务

区属医疗机构中有4家开展互联网医院诊疗服务，通过互

联网医疗诊断并开具相应处方、通过线下第三方配送提供相应的药品、并提供 24 小时线上咨询用药指导。加强互联网诊疗服务，从而削减医疗机构瞬时的就诊高峰，减少人员聚集，降低居民到医院线下就诊造成的人群聚集和排队。同时，根据各类人群需求，畅通线上线下全覆盖预约途径，包括电话预约服务、网上预约、手机 APP 预约、自助机预约、支付宝预约、微信预约等方式。实施分时段预约，推行分楼层、多形式的挂号收费，减少看病就医排队等候时间。诊疗期间加强患者预约辅助检查、特殊检查以及各项目的互联互通互认。

3、优化就医流程，提升医疗机构接诊服务能力

各区属医疗机构加强预检分诊，做好就医人员引导分流，保证医疗机构正常秩序。各发热门诊、急诊进一步提升接诊能力，扩充接诊诊室，配足医疗力量，满足大批量患者就诊需要。对于就诊完毕的患者，医疗机构引导患者有序离院，确保医疗机构内人群快速疏散，维护诊疗秩序。医疗机构开辟绿色通道，迅速分流医疗机构轻症患者，开设简易配药门诊，或在普通内科、老年医学、全科医学等科室，为患有多种疾病的慢性病患者，提供“一站式”长期处方服务，减少患者在医疗机构逗留时间，减少患者往返医疗机构频次。

接下来，区卫健委将指导医疗机构进一步优化就医流程，

做好当前医疗服务工作，满足人民群众就医需求。

上海市普陀区卫生健康委

2023年2月2日

区医保联系人姓名：马颖

联系电话：52564588*3260

承办单位通讯地址：大渡河路 1668 号 1 号楼 C 区 214 室 邮

政编码：200333

区卫健委联系人姓名：肖烽

联系电话：52564588*3315

承办单位通讯地址：大渡河路 1668 号 1 号楼 C 区 303 室 邮

政编码：200333

