



两会话题

# 衢州医疗服务革新绘就健康新图景

记者 胡灵萍 通讯员 周亦佳 聂桂萍

医疗民生无小事,健康福祉系万家。今年两会期间,“提升医疗卫生服务水平”成为代表委员与群众热议的焦点。我市聚焦群众就医“急难愁盼”,以制度创新为支撑、科技赋能为引擎、人文关怀为底色,推出先诊疗后付费、无陪护服务、AI智能医疗、巡回诊疗等一系列务实举措,从缴费流程到照护体验,从诊疗效率到基层保障,全方位破解“看病难、看病贵”痛点,让优质医疗资源更可达,让就医过程更有温度。

## 支付变革“减负担”: 先诊疗后付费,结算一次搞定

“以前住院预付款要跑缴费窗口,现在有了‘信用付’,先住院、先手术,出院一次结算,少跑了好多冤枉路!”在柯城区柯医集团,刚办完出院手续的王先生拿着电子结算凭证连连称赞。王先生表示,住院“信用付”不只是简化了看病缴费的流程,更是医疗服务理念的深刻转变,让人感觉医院的服务更有温度。

我市积极落实国家卫健委为民服务实项目,通过优化“先诊疗后付费”模式,实现门诊结算“最多付一次”,自2025年3月31日起全市公立医疗机构已全面取消门诊预交金。在此基础上,鼓励住院结算运用“先诊疗后付费”“信用付”等模式,全市近七成公立医疗机构的部分病种医保患者实现免收预交金,单笔最高可少预缴3万余元。

以柯城区柯医集团为例,住院“信用付”累计为9188名患者免交预交金900余万元,有效改善就医体验。患者通过“浙里办”或院内自助设备签约后,即可享受“先诊疗、后付费”的全流程就医服务,覆盖手术费、治疗费等全部住院费用。数据显示,试点以来,该院医患纠纷同比下降16.67%,住院患者满意度达98.1%,门诊量同比增长5.07%。

## 无陪护服务“有温度”: 专业照护+情感陪伴,病房变“暖房”

“真的多亏了温安玉阿姨,她不仅照顾得细心,还总是笑眯眯的,让我在医院也感受到了家的温暖。”不久前,在衢州市中医医院住院的患者王女士给科室送来了一封手写感谢信,因骨折住院的她,子女工作繁忙无法陪护,医院推出的“无陪护”服务顺利地解决了这一难题。

护理员温安玉每天为王女士擦洗、按摩、协助服药,闲暇时陪她聊天读报,发现她情绪低落就讲小故事鼓励,还特意存了她喜欢的越剧唱段。王女士说:“除了享受到专业的服务,更重要的是她带给我的陪伴和情绪价值,让我治病更有力量了。”

衢州市中医医院的“无陪护”服务自2024年9月份在骨科试点推行以来,已逐步扩展至多个病区。针对患者与家属对护理员专业性的顾虑,医院组建专业团队开展系统培训。护理员不仅具备扎实的生活照护技能,更以情感陪伴增强了患者的康复信心,与护士协作实现“专业诊疗”与“人文关怀”无缝衔接。

随着“无陪护”服务的深入推进,越来越多像王女士这样的患者得以在家人无法陪护的情况下,仍获得周全、温暖的医疗照护。

## AI赋能“加速度”: 智能助手全程陪,看病省时又省心

“跟着智能助手走,挂号、候诊、缴费一步到位,比以前省了快半小时!”市民李女士体验完“安诊儿”智能服务后点赞不已。在衢州,AI技术正深度融入医疗服务各环节,为群众就医按下“加速键”。

市卫健委统筹推动的核心应用“安诊儿”,已累计服务超200万人次,覆盖23家市县公立医院,提供智能导诊、全流程陪诊等一站式服务,日均为每位患者节省约20分钟。同时,AI在临床诊疗中广泛应用:市县级医院医学影像辅助诊断准确率超95%,基层医疗机构AI辅助诊断累计超7000万次,助力诊疗准确率达96.29%,居全省首位。

## 巡回服务“送健康”: 移动诊室进家门,失能老人不用愁

“医生上门体检,真是解决了我们的大难题!”上个月,常山县中医医院宋畹分院的“智慧流动医院”巡诊车开进东鲁村,77岁老人高明电因脑出血后遗症卧病在床,专业医护人员携带专业设备上门,为老人完成采血、血压测量、心电图等检查,针对血压偏高、心电图异常等问题现场给出指导,并将结果录入电子健康档案。“2025年已为36名失能、孤寡老年群体人员提供上门服务,深受欢迎。接下来,我们会把上门服务纳入长效机制,在常规体检后提供更有针对性的定制化上门巡诊。”分院副院长汪汇介绍,将通过家庭医生团队持续跟进,筑牢基层健康“网底”。

目前,“固定+流动+急救+互联网(AI)”巡回诊疗服务已在全市域推行,共规范化布设260个巡回点位,累计为山区群众提供诊疗18万余人次,检查送药、医保报销、远程会诊、健康宣教、慢病随访等健康服务38万余人次,将山区群众就医半径缩短至3公里内。

市卫健委主任徐天才表示,群众关心的“关键小事”,就是卫生健康部门要全力以赴办好的“头等大事”,“新的一年,我们将继续以卫生健康现代化建设为主线,扎实开展‘高地攻坚年’‘中医振兴年’‘基层提能年’三个年活动,用心用情用力把每一件民生实事办实、办好,努力让‘医在衢州’的成色更足、口碑更好,为衢州百姓绘制一幅更温暖、更便捷、更可达的健康新图景。”

民生连着民心,健康关乎幸福。从先诊疗后付费的流程革新,到无陪护服务的人文关怀;从AI赋能的效率提升,到巡回诊疗的基层延伸,衢州正以多元革新绘就医疗服务提质新图景。未来,衢州将持续吸纳代表委员智慧,深化医改、拓展服务场景,强化资源整合,让优质医疗服务更公平、更便捷、更温暖,守护全市群众生命健康,让“看病少出市、就医更舒心”成为常态。

## 我有话说

●市人大代表 吴琳珍  
(柯城幸福医院董事长)

要完善基础全科医疗体系,构建“社区卫生服务中心+全科医生团队”服务网络,为居民配备专属健康管家,重点培养复合型基层医生,提升全科诊疗能力以筑牢基层健康防线。创新执业注册制度,推行医生“一证多点”执业,实施跨专业备案制、建立动态注册机制,简化多学科背景医生执业审批,实现资质与执业范围精准匹配。整合社会办医力量,打破公立医疗政策壁垒,推动三甲医院人才下沉至社会办医基层机构,统一服务标准与医保政策,形成多元服务格局。

同时,还可以通过技能培训、职称晋升、薪酬激励激发基层医生生活力,建立健康效果导向考核机制,以制度创新和资源整合,打造公平可及、优质高效的医疗服务体系,实现群众“看病少出市、就医更便捷”的目标。

●市政协委员 郑金仙  
(民革衢州市委会机关专职副主委)

分级诊疗是深化医改、优化资源配置、破解“看病难、看病贵”的核心战略。

为推动分级诊疗落地见效,核心需抓好三方面工作:一是强化宣传引导,全面普及各级医院功能定位、专科开展情况及医保政策等,转变居民就医观念,引导群众主动配合转诊制度。二是完善转诊机制与医疗监管,严格落实首诊及转诊审批责任制,健全质量控制体系,明确分层次、分科室、分特色的《分级诊疗疾病目录》并公示,规范医疗行为,提升转诊服务实效。三是推动优质资源下沉,严格执行医护人员晋职晋级下派锻炼规定,配套优化收入分配激励政策,吸引上级高年资医生下沉基层,持续提升基层医疗服务能力,实现群众“小毛病在基层、大毛病不出区”的目标。