求医问诊插上“智慧翅膀”

——济南市以互联网+推动“三医联动”改革调查

本报记者 王金虎

结算不通畅、报销往返跑、重复检查多、异地报销周期长……提起就医，很多人都遇到过类似烦扰。随着新一代信息技术不断发展，如何为传统医疗插上“智慧翅膀”，惠及广大民众？

经济日报记者日前深入在全国率先发布医保电子凭证的山东济南采访发现，随着“互联网+医保”支付政策、技术以及监管手段的不断成熟，当地充分发挥医保在支付、定价、采购等方面的职能作用，以及医保连接医疗、医药领域供需双方的优势，利用新一代信息技术重塑医保、医疗、医药管理和服务模式，探索出了以互联网+推动“三医联动”改革的有效路径和创新实践。

济南市民使用手机在线办理入院手续。（资料图片）

为更好保障人民健康，提升广大群众在医保领域的获得感、幸福感，国家将实现医疗、医保、医药“三医联动”作为深化医改的基本要求。随着新一代信息技术不断发展，如何为传统医疗插上“智慧翅膀”？2019年11月，全国医保电子凭证在济南首发，拉开了医保服务智慧化的序幕。经过2年努力，济南已实现了基于医保电子凭证多场景线上应用，在医院端、医药端、医保端和家庭端的多项实用功能中落地，线上医保支付走在全国前列。

就医迈向“指尖时代”

0.02秒提取历史用药信息，2分钟完成身份核验和医保绑定，一个电话完成慢病续方医保统筹支付……72岁的温立蓉家住山东济南黄金时代小区，在济南医保工作人员手把手的帮助下，她近日体验了一次便捷的线上复诊、医保购药服务：接到电子订单，济南中心医院的医生借助山东省互联网医保大健康服务平台，在线查看了温阿姨的病情资料，并即时调取了近3个月的历史用药信息，询问病情后，为其开出了电子处方；温阿姨收到并确认电子处方后，在线完成了实时结算。“以前去医院开药、结算要往返于不同楼层、窗口之间跑腿、排队；现在太方便了，在线配送的药品都送到家门口了。”温阿姨笑着告诉记者。

今年以来，济南依托新一代信息技术，变窗口为端口，不断重塑、提升医疗、医保、医药管理和服务模式，探索出了以互联网+推动“三医联动”改革——目前济南医保“网办”“指尖办”“不见面办”办理率达到96%。

今年国庆节前夕，市民聂海生的爱人在济南市妇幼保健院生下二孩，与生一孩时相比，聂海生连称这次住院“太省心了，住院出院结算实现‘一部手机走全程’”。聂海生点赞的是济南试点建设的就医全流程掌上医保结算平台带来的成果。“此举实现了医保服务的深度智慧赋能。”济南医保中心副主任张葵告诉记者，与传统窗口办理相比，这一医保结算平台节省了就医群众大量时间和精力。

张葵介绍，传统模式下，群众就诊信息、检查检验结果、结算信息等仍以纸质方式保存，查阅不方便；医保电子凭证的技术先进性也没有得到充分体现，仍需群众到窗口展码才能完成医保结算。为此，济南今年以来推动医保结算“一键通”。依托医保电子凭证身份认证与线上支付功能，群众可通过手机自助办理门诊结算、住院建档，实现“一键式”入院；治疗结束后，群众用手机办理一键出院，医疗费用线上医保结算，就诊信息、医保电子发票及后续注意事项以PDF格式发送到患者手机上，可实时查阅，免去了大家去窗口排队的奔波。

“对无法熟练使用智能手机或行动不便的群众，我们还将住院结算窗口‘搬到’了病床边，由医院工作人员使用移动结算车或手持式设备指导完成。医保结算由‘等待服务’变为‘呼叫服务’。”张葵告诉记者，目前济南市妇幼保健院使用医保掌上结算的住院患者占比达六成多，人均跑腿、排队时间减少40分钟。

与传统难题说再见

借助智慧医保，“垫钱+跑腿、报销周期长”对济南异地就医群体来说已成为过去。家住济南市中区舜玉小区的退休职工王恩铭深受青光眼、白内障困扰。最近，王大爷准备去女儿居住的潍坊市医院住院做手术。受益于前不久济南市出台的异地就医新医保政策，像王大爷这样有着“非病理性”异地就医需求的医保参保人，在山东省内医保定点医疗机构就医的报销比例与在济南一致，且无需提供转诊转院手续。

如今，济南已开通跨省及省内门诊联网结算医疗机构526家，门诊异地联网结算近2万人次，实现联网结算的定点医疗机构数量、享受待遇人数两项指标均列全省第一。

如何让有限的医疗资源发挥最大价值，不断提高医务人员诊断能力，让患者享受到更加规范、更高质量的医疗服务？这一直是济南努力破解的问题。为此，今年10月起，济南改革医保支付方式，在部分医院实行按疾病诊断相关分组（DRG）付费。“DRG付费的‘价值医保’导向，能够倒逼医疗机构规范医疗行为，制约过度医疗，提高医保基金的使用效率，真正达到‘惠民、利医’的效果。”济南市医保局医药服务处处长李晓告诉记者，DRG付费，是将疾病按照严重程度、治疗方法的复杂程度以及治疗成本的不同划分为不同组，以组为单位分别定价打包支付。

济南市中心医院医保办主任华永新坦承，DRG的实际付费必将给医院带来极大挑战，会促使医院从产能、效率、质量和医疗救治能力等各个方面开展优化。他进一步解释道：“DRG付费设定了封顶线，促使医院因病施治，控制过度用药、过度检查等行为。各临床科室在选择药品和耗材过程中，也要选用性价比更好的。比如：以前，冠状动脉支架治疗的平均费用是5万元左右；如今，经过济南医保局耗材集采和DRG结算的实行，平均费用降到2.5万元左右。病态窦房结综合征行起搏器治疗的平均费用也由6万余元降到4万元左右。这些主要得益于耗材集采后大幅降价，以及DRG实际付费后医疗费用结构的优化。”

网络助力精准服务

经办“不见面”了，该如何为就医群众“面对面”解疑释惑？济南把目光投向越来越火的网络直播。

“欢迎进入济南医保的直播间！我们每周五下午2点都在这里等候大家！您有什么问题想要咨询吗？”这是“济南医保”官方抖音账号的“医保顾问云解答”直播现场，就医保热点问题为群众答疑解惑。

“出生的宝宝怎么参加居民医保？”“我是济南职工医保，在德州齐河住院需要备案吗？”……随着群众关注度不断升温，单次直播观看人数从最初的不到20人发展到如今的近2万人。“济南医保”主播秋雨告诉记者，“直播开场时，我会先分享后台私信问题的答复热场，再即时回答直播间网友留言的问题，单场直播网友咨询可达百余条。今年5月以来，我们累计直播22场，累计观看人数近30万人次”。

中医对治疗慢性病有着传统优势，在济南市中医院刘荣奎副院长看来，“随着我国人口老龄化加剧，心脑血管疾病、糖尿病等慢性病高发，群众对高质量中医医疗服务和用药服务的需求持续扩大”。然而，与西药相比，中医药行业在采购、流通领域的链条长、效率低、交易方式传统，拉高了中药材交易成本。另外，道地药材与非道地药材差别也非常大。刘荣奎拿出一包黄芪告诉记者，“道地黄芪产区在山西、内蒙古、甘肃等地。如果种植在黄河以南，鞭竿芪就变成了鸡爪芪（鸡爪状），有效成分含量相差30多倍。良药治病，劣药要命。中药材种植采购流程亟需改善”。

为当好医药供给“守门人”，济南市利用省际中药（材）联盟互联网交易平台技术优势，通过建立中药质量标准、质量鉴定、全程溯源、质量保险、互联网交易等六大体系，构建从种植、采购、加工、开方到患者服用的数字化中医药服务闭环。他们依托14省中药（材）采购联盟，推动世界中药（材）互联网交易中心和质量鉴定中心落地济南，现已有2000多家商家入驻交易平台，完成线上交易额3000余万元。

“没有全民健康，就没有全面小康。人民群众的‘幸福清单’，就是我们的‘责任清单’。”济南医保局局长李文秀说。

惠民

曾经，看病就医对于很多人来说是个“体力活”：挂号、候诊、检查、拿药……奔波之中难免身心俱疲。患者累，医生也累。以药养医等医疗服务领域不良问题长期存在，导致个别医生医疗服务行为变形，挖空心思过度医疗。

尽快补齐短板，让医者回归治病救人本身，让人民群众拥有更多获得感、幸福感、安全感，是一项责任重大的时代命题。在这一过程中，新科技手段的不断应用，正在为“智慧医疗”的落地和实质性发展按下“加速键”。

济南推进的智慧医保创新实践，正是惠民利医的务实之举。在互联网技术高度发展的今天，依托智慧化助力医保、医疗、医药管理和服务模式的重塑，既有利于促进医疗服务供给侧改革，扩大优质医药服务供给；又有利于推动医疗机构与医保部门提升管理水平，为广大参保人提供方便快捷的医疗与医保服务，让患者求医问诊步入“智慧时代”。随着“智慧医疗”一个个应用场景的产生和成熟，科技惠民正在实实在在地发生。

借助“智慧翅膀”，济南的互联网+推动“三医联动”改革会带来更多想象空间。

王金虎

调查手记

西藏当雄：牦牛产业魅力足

本报记者 常 理

在西藏拉萨市阿热湿地，悠闲吃草的牦牛群。 本报记者 贺建明摄

一场秋雨过后，气温骤然下降了好几摄氏度。西藏拉萨当雄县的茫茫草场已泛金色，成群的牦牛慵懒地摇着尾巴，低头咀嚼着鲜草，享受着冬日前的美好时光。

“等草场全部变黄，牦牛将被带进牛舍，等明年开春水草丰美了，再出来放牧。”56岁的牧民曲嘎望着看不到边际的草场说。

牦牛，是青藏高原独具特色的牛类品种，能够适应高寒、缺氧等严酷的生存环境，是牧民们重要的经济来源与亲密伙伴。在现代农业快速发展、农牧民生活水平显著提高的今天，如何开发利用好珍贵的牦牛资源，让牦牛产业更好地助力乡村振兴？记者走进当雄县广袤的牧区，在牧民身上感受牦牛产业的魅力所在。

集约养殖提质增效

“以前，牧民们对于养殖技术，怎么育肥、如何销售经营等完全一窍不通。各家通常只搭建一个简易畜棚，让牦牛在草场上吃草。虽然牦牛数量不少，但品质不一，收入很不稳定。”在宁中乡堆灵村的家中，曲嘎向记者娓娓道来。

如何推动传统养殖向现代养殖方向发展，让牦牛产业为牧民带来实实在在的经济利益？集约化、科学化养殖模式必不可少。“2017年5月，当雄县政府投资20万元帮我家修建了标准化的牛圈、饲草库和防疫室，还打了一口水井。”曲嘎说，县里的畜牧兽医站也会定期派兽医上门传授讲解养殖技术，帮大家解决各种难题。

2017年，当雄县开始推动家庭牧场建设。家庭牧场以农牧民自愿组建为原则，以联户或单户为单位，采取半舍饲和强度放牧相结合的方式，大幅缩短了牦牛的生产与生长周期，走出了一条适合牧区发展的集中养殖新路子。

“通过这几年家庭牧场的建设，我不仅掌握了标准化养殖技术，还学会了怎么经营管理。每年牦牛出栏前，要经过3个月左右的育肥，平均达到370公斤才可出栏。这样算下来，每头牦牛平均增重75斤，净增收2000多元。”曲嘎高兴地说，去年，他家在牦牛牧场上的收益达到30多万元。

吃得好才能长得壮。为解决牦牛口粮问题，当雄县投入210余万元，修建了集装化智能牧草生产厂房，牧草日产量可达8吨至10吨，有效解决了全县牧草资源短缺问题。

“今年，全县已成立26家家庭牧场和3家育肥专业合作社。”当雄县政协副主席、农业农村局局长索朗多吉介绍，截至9月已完成育肥出栏牦牛1421头，出栏率由过去的15%提高至20.3%，累计增收288.32万元。

牦牛“入股”增收致富

添加饲料、清理牛粪、检查小牛犊的生长情况……正午时分，对于当雄净土牧场郭庆场来说，是一天中最忙碌的时候。

在这里，记者见到了37岁的龙仁乡郭庆村村民次仁桑珠，提及如今生活有什么变化时，这位身材魁梧、面色黝黑的藏族汉子露出了笑容：“以前家里养了40多头牦牛，一年下来只能卖出去2头至3头，收入仅能维持家中正常生活；如今在净土牧场工作，每个月有5400元的保底工资。家里有了积蓄，生活也一天天好起来了。”

除了稳定的工资收入，次仁桑珠家每年还有一笔分红收入，这又是怎么一回事？

郭庆场管理员扎西次旦解释说，公司鼓励附近村民把草畜平衡指标内的牦牛以每斤20元价格入股牧场，并占有相应股份，每年可拿到12%的分红收益。对于超载部分的牦牛，公司一次性买断。如此一来，不仅养殖的集中度大大提升，牦牛肉供给能力增强，且有利于维持当雄县的草畜平衡，也给每位牧民吃下了“定心丸”。目前，郭庆村全村共入股1804头牦牛，入股金额为750.37万元，入股分红金额达90余万元。

着力提升产业附加值

为深挖牦牛价值，做大做强牦牛产业，当雄县为每头牦牛办理了“身份证”。全县满3岁的20.5万头牦牛佩戴上了芯片耳标，年龄、健康状况等信息实时传送到县牲畜信息库中，实现了精准管控。

牦牛屠宰、运送是牦牛产业发展中的重要环节。过去，受加工、运输、冷链等因素制约，西藏牦牛产品很难走出高原。如今，随着西藏道路基础设施逐步完善，当雄县“有身份证”的牦牛肉排、鲜肉可通过电商平台销往全国各地，各种牦牛休闲食品也受到广泛青睐。当地还运用信息化和现代化营销手段，建立包含线上、线下的“立体”销售模式；投资300余万元研发了牦牛骨鲜味汁、鲜味精等10余款食品调味剂，深耕餐饮产业，扩大当雄牦牛的品牌知名度。

牦牛绒围巾、服装、帽子……在当雄县高原蓝农业发展有限公司展厅内，负责人刘刚为记者介绍着各式牦牛制品，“这条牦牛绒围巾要用到7头至8头牦牛身上的绒毛，一条市场价超过3000元，如果加入潮流元素和设计，将超过1万元”。

如今，当雄的牦牛产品日益丰富，产品附加值逐步提升，当雄牦牛这张名片也被越来越多人熟悉认可。“当雄县将积极申请国家级牦牛产业园区，引进牦牛繁育、养殖、生产、加工、销售等企业，形成完整的产业链条。计划到‘十四五’末期产值将达到10亿元，由此推动牧民生活水平再上新台阶。”索朗多吉告诉记者。

本版编辑 郎 冰 美编 高 妍