

镇江卫生信息化简报

2016 年第 3 期 （总第 47）

镇江市卫生信息中心

2016 年 4 月 15 日

目 录

【工作要闻】

- 镇江市区域卫生信息化建设项目选入全国互联网+医疗健康案例集
- 林枫：信息化支撑镇江医改之路再审视

【工作动态】

- 镇江 12320 参加“无忧避让 守望生命”主题宣传活动启动仪式
- 镇江 12320 参加“全民自救互救素养提升工程”主题宣传活动
- 镇江 12320 卫生热线邀请网民走进急救中心科技体验馆
- “12320 您身边的健康顾问”——请您走进直播室
- “社会共同努力，消除结核危害”镇江 12320 参加世界结核病日防治宣传活动

【12320 受理分析】

- 镇江 12320 卫生热线 2016 年 3 月数据统计
- 工单办理情况统计
- 信访情况统计汇总

- 不满意工单典型案例
- 医院工作统计报表

【媒体风险监测】

【工作要闻】

镇江市区域卫生信息化建设项目选入全国互联网+医疗健康案例集



据3月24日在济南召开的2016中国智慧城市（国际）创新大会上获悉，镇江市区域卫生信息化建设项目经过国家卫计委及行业专家的严格评审，荣幸选入全国互联网+医疗健康案例集，全国共有19个案例入选，其中区域卫生信息化建设案例7个，在颁奖仪式上，主持人对镇江区域卫生信息化建设项目予以了充分肯定。

作为两轮医改的试点城市，镇江一直全力致力于医改工作的探索创新，积极推出密切结合镇江实际的镇江医改模式，同步探索创建“区域智慧健康服务模式”，围绕打造“智慧健康 健康镇江”的总目标，制定“2411”总体规划，把“互联网+”思维融合到医疗卫生行业的改革中，依托两级平台，全力打造满足多种服务需求的智慧健康信息系统，充分发挥信息化的基础保障和重

要导向作用，推动医疗卫生标准化、集团化、信息化、网络化、一体化的现代医疗卫生服务体系健康模式，增强健康服务能力和智慧健康管理水平，助推医改“升级”。

下一步，我们将大力拓展互联网与医疗健康领域融合的广度和深度，充分利用和整合现有资源，着力谋划创新医疗卫生服务模式，增强百姓对智慧健康服务的获得感，加快推进新型智慧健康城市和“富强美高”新镇江建设，

林枫：信息化支撑镇江医改之路再审视



“我一直讲，‘铁三角’就是患方、保方、供方，或者叫需方、保方、供方，三者形成筹资、服务、偿付三个关系，处理这三个关系，就叫改革。”2016年元旦伊始，镇江市卫生计生委主任林枫在接受HIT专家网的采访时如是说。他认为，在这个架构中，信息化建设在确立现代医疗服务制度中，是一件非常重要的事情。

“现在的机遇很好，卫生信息化可以把人的一生纵向联系起来，可以根据基因数据测算出将来会生什么病，根据信息发现人体的生长规律；把人与人联系起来，患者与患者之间、患者与医生之间都可以建立起一定的关系；把人与万物联系起来，把感知设备、移动设备和人联系起来，未来会有无限的可能性。”林枫说。

1994 年，国务院正式批准镇江市试点医疗卫生制度改革。在林枫看来，医保、医疗同属医疗制度改革范畴，而不是前后两个过程，尽管现在人们已经习惯把“老医改”理解成 1994 年重点推进的医保制度改革，而把“新医改”理解成 2009 年之后推动的医药卫生体制改革。整整 20 年医改之路，信息化的作用不断在凸显。

老医改：医保和医疗服务应保持联动

镇江市的医改是首先改革城镇职工医保，再改革学生医保、农村医保、居民医保。

“但是在医保运转的第二年就遇到一个问题，那就是跟医院的关系问题。”对此，亲历这场改革的林枫记忆犹新：“医疗费用在第一年（1995 年）的时候控制得非常好，第二年（1996 年）增长速度很快，又迅速回升到高点。这反应了医保的一个特征，医保和医疗服务是连在一起的，医保需要通过医疗服务才能体现在老百姓的身上，医保和医疗服务一定要联动改革、共治才能够解决问题。”

镇江市从 1996 年开始调整了很多医保政策，最主要的还是研究医保支付制度，医保支付制度成为促进医改发展的主干。

林枫说：“医保支付制度的改革，先从项目付费到定额付费，再到总额控制，又改到弹性结算，后来又研究了人头指标，现在是总额预算下

的按人头付费的方式。这样一条改革路线，推动了医院内部改革，控制医院的内部成本，否则就不能适应医保制度改革。这也导致了医院内部治理管理体制和运营方式发生变革，这也是为什么镇江市在全国最早开始做医院全成本核算。”

2000 年，镇江市开始提倡推动“三医联动”，医院、医保、医药改革联动，后来实行药品零差价政策。2004 年，镇江市已实现全面医保，医院和医保的关系已经非常紧密，医院离不开医保。

“医保完全是医院的第一支付人、第一买单者。在这种关系下，仅靠支付制度改革其实已经有困难了，支付的压力非常大。”林枫说。为此，到 2006 年，镇江市开始重视社区卫生建设，出台了医保引导政策，把慢病引导到社区医院，接纳更多的参保患者。对于患者而言，社区医院的报销比例更多，吸引更多的慢病患者回流到社区医院。同时还配套出台了对特定病人免诊疗费、免挂号费、以及全面实行药品零差价的政策。

新医改：整合公立医疗资源 全民参与医改

2009 年 4 月 6 日，国务院正式发布了新医改方案，镇江市成为全国 17 个公立医院改革试点城市之一。镇江市为探索公立医院改革的路径，将城区 7 家医院和 18 家社区卫生服务中心分别组建成两大医疗集团，即江苏康复医疗集团和江滨医疗集团。两大集团通过优化和整合卫生资源，以重构健康服务体系为目标，以技术和服务为纽带，最终形成医疗集团与社区服务机构的医疗服务协作机制。

林枫认为，新医改启动之后，仅仅重视医疗是远远不够的，健康管理是未来一定要重视的方面。于是，镇江市又开展了“3+X”家庭健康责任团队的签约服务，实行网格化管理，医疗服务的内涵发生了一些变革。

与此同时，“十二五”期间推出了“健康镇江五年行动计划”，更加重视健康管理、促进健康教育。“这个行动计划让镇江市连续4年荣获江苏城乡居民健康素养第一名，原来是第九名，这个进步反应了镇江市对健康城市建设的重视。”林枫自豪地说。

从镇江市医改的发展思路来看，医改是整合服务体系，是为了让服务对象的体验更好；健康镇江的理念变革了原来卫生服务的本质，就是全民参与。林枫认为：卫生原来是由医生精英服务，实质上卫生的未来是群众运动，是在专科医生、全科医生指导下以群众广泛参与为主导的自我健康管理。

镇江医改始终离不开信息化

在“十二五”期间，镇江市做了卫生发展规划、医改规划、健康镇江五年行动计划这三个规划，三个规划平行、联动推出。维系整个医疗卫生体系的变革方向，更加合理、科学。提出“健康镇江、智慧健康”八字口号，“智慧健康”的口号就反映出了信息化对于镇江医改的重要作用。

林枫介绍：“镇江市医疗卫生改革的‘四梁八柱’中，每根柱子上都有信息化，比如展示一个成果是通过信息化，改变上级医院和基层医院的关系也要信息化，让群众参与健康管理也要信息化，哪个地方都跑不了。”

新医改之前，镇江市医院和公卫系统的信息化已经有了自我发展。当整合体系和全民参与这两个命题提出来之后，改变了整个卫生信息化的内涵，对信息化的要求提到一个非常高的程度，区域卫生平台应运而生。

区域卫生平台先要建库、建网、用卡、统一一个人地址，完成基础工程。从去年开始的第三个阶段到下一阶段，镇江市的重点是应用问题，包括平台与平台之间的关系、内网与外网之间的关系、智慧健康怎么发展这三个方面。林枫概括：“整个过程简单来说，第一个阶段是信息化、数字化的过程；第二个阶段进入平台的概念，完成大数据的基础设施建设；第三个阶段是大数据的形成和应用。”

林枫认为，从“十二五”到“十三五”，卫生信息化将发生如下几个转变：一是从基础设施到软件应用，公卫、医疗系统实现联网，全部操作都可以进入数据平台，下一步就是对应用软件进行提升和优化；二是从局域网到互联网概念的转变；三是信息化的主要服务对象和群体从医院医生发散到整个社会居民；四是从医疗服务走向健康服务；五是从自主建设到实现开放共赢的局面。

镇江卫生信息化将在三个方面重点发力

镇江市正着力推进的信息化建设重点包括三个方面：第一，健康教育与健康促进。通过互联网对社区居民进行健康教育，减少线下门诊人次，但是网络服务增加之后，总服务人次仍旧会有提升。林枫强调：“新时代如果不发挥信息化的手段，满足民众的需求，健康教育、健康促进就不能真正实现。”

第二，疾病预防与慢病管理。建立起医院、公卫、社区三位一体的服务体系，保持三者联动、信息共享。

第三，助推医疗资源下沉，支撑便民服务。医疗卫生资源紧缺与医疗资源结构不合理这两者相比，资源结构配置问题更为突出，资源供给结构的调整是当务之急。

林枫总结了镇江市区域卫生信息化建设的两个主要方向：卫生信息化是推动医疗卫生计生或者健康服务体系和能力现代化的重要推手；通过“智慧健康”助推“健康中国”理念的实现。

为了保证基本方向的持续生命力，从宏观层面上来说，林枫认为政府应该主导，部门统一协作，动员社会力量，鼓励全民参与，积极对外开放。从微观层面上看，一是医疗服务体系的整合创新，二是技术创新，三是服务模式创新这三要素。

林枫认为，卫生信息化也是最有前景的，但是健康卫生又是最复杂的，充满了无限的挑战和可能性。

首先是整合的问题，整合是信息化面临的最主要挑战。林枫曾经批评医改领域最大的问题是充斥着分立的文化，比如医药分开、管办分离等等。“分工之后一定要协作，只有分工而没有协作产生的问题，要比没有分工还糟糕。所有我们就提出医疗服务与药品的分工协作机制，药品品规选择和处方的开出属于医疗服务而不是药品服务，而药品的物流、信息流、资金流则属于药品服务的部分。”林枫认为，整合有如下几个层次：一是在内部进行整合共享，形成大数据；二是外部要进行开放互联整合，提供更多的增值应用服务；三是线上线下推动供给方式的改革，优化医疗资源配置；五是政策、规范、流程、硬件、软件之间的整合，改善患者就医体验。

其次是效能，投入要考虑产出，投入的机制、投入的切入点和投入的方式要接地气。林枫举例：比如“互联网+医疗”服务，最切合实际的投入方向应该是慢病管理，其中涉及到的轻问诊是最适合互联网服务的。

第三个问题是安全，因为参与者众多，卫生是个性命攸关的事情，个人信息数据不能泄露。安全需要从立法、技术、管理的流程上，甚至建立惩处机制上等方面来完成，是一个体系建设。

【工作动态】

镇江 12320 参加“无忧避让 守望生命”主题宣传活动启动仪式



3月11日上午，由市文明办、市卫计委、市公安局等多家单位联合主办的“无忧避让 守望生命，一起为生命通道让行”主题宣传活动启动仪式在镇江万达广场隆重举行，镇江 12320 参加了此次活动。

活动现场，12320 卫生热线通过展示宣传展板，发放生命急救手册，12320 宣传三折页等形式向市民普及应急救护知识。市急救

中心、12320 相关工作人员现场指导市民心肺复苏操作流程。通过此次宣传，强化了群众的自救互救意识，提高了自救互救能力。

次宣传活动由镇江日报、京江晚报、扬子晚报、现代快报、电视台、电台、江苏交通广播、金山网等多家主流媒体进行报道。镇江 12320 参加“全民自救互救素养提升工程”主题宣传



3 月 18 日上午，为积极响应江苏省“全民自救互救素养提升工程”，切实提高民众自救互救能力，贯彻落实“健康镇江”急救知识普及活动，镇江 12320 联合市急救中心走进镇江高专，打造自救互救素养提升工程推广活动。江苏省卫生应急办主任顾帮朝、镇江高专副校长万碧波、市卫计委应急办处长莫俊、市急救中心主任花长松等出席了活动。

活动现场，12320 卫生热线通过展示宣传展板，发放生命急救手册，12320 宣传三折页等形式向市民普及急救知识。市急救中心、12320 相关工

作人员现场为高专护理专业的同学及校急救协会的志愿者讲解了心肺复苏技术及自动体外除颤仪的使用并进行了急救技能展示。

急救志愿者、高专在校大学生及校急救协会志愿者等 100 多人参加了这次活动。镇江民生频道、金山网等媒体对此次推广活动进行了报道。

镇江 12320 卫生热线邀请网民走进急救中心科技体验馆



为进一步提高群众防灾避险意识和自救互救技能，不断提升应急救护能力，3月17日下午，镇江 12320 卫生热线通过市金山网、0511 梦溪论坛以网上预约形式邀请网民走进急救中心科技体验馆。

急救科技体验馆现场，参观者观看急救宣传片，参观急救设备、器材，学习如何正确拨打 120 急救电话，并在中心互动体验区模拟意外事故、灾害避险中的包括心肺复苏和创伤救护、AED 机使用等紧急救援技术知识。12320 热线向参观者了发放了《急救知识手册》，12320 宣传折页。

此次活动对提升公众卫生应急意识，提高群众自救互救能力打下了坚

实的基础。活动受到了现场网民的一致好评，达到了良好的社会效益。

“12320 您身边的健康顾问”——请您走进直播室



“12320 您身边的健康顾问”。3月20日是全国第五个“12320 主题宣传日”。3月18日下午，镇江12320卫生热线邀请市名走进金山网直播室，现场观看了12320宣传视频，使市民了解了12320是国家卫生计生委官方权威健康传播平台，全心全意为百姓提供优质健康服务是12320的服务宗旨。活动当日，还邀请了镇江市第四人民医院儿科童庆主任和大家探讨了春季气候忽变如何应对小儿发热，市民就此话题和专家展开了热烈的讨论。

通过此次活动，宣传普及了镇江12320卫生热线的服务功能，提高了我市12320的社会知晓度。

“社会共同努力，消除结核危害”镇江12320参加世界结核病日防治宣传活动



3月24日是第二十个“世界防治结核病日”。3月23日上午，市疾病预防控制中心、市12320卫生热线联合市第三人民医院、丹徒区谷阳镇社区卫生服务中心，在丹徒区谷阳集镇开展“世界结核病日”宣传活动。

活动中，市第三人民医院结核病防治专家为市民提供义诊服务。活动现场通过摆放结核病防治宣传展板、电子屏播放12320宣传主题、发放健康知识手册、12320宣传三折页及宣传礼品等形式，向市民宣传结核病防治知识、12320服务功能，群众踊跃参与，反响热烈，宣传效果明显，为我市进一步做好“12320”卫生服务热线和结核病防治工作营造了良好的社会氛围。

镇江民生频道进行了现场专题报道。

【12320受理分析】

镇江12320卫生热线2016年3月数据统计

2016年3月，镇江12320卫生热线共受理各类来电咨询2344件次，其中健康咨询电话1465件，预约挂号851件。网络信箱26件，共发送手机健康短信8000件，手机卫生舆情推送360件，呼出服务524件，第三方调查635件次，健康镇江网上信息发布440条，发布健康微博120个，健康镇江微信160件。

咨询电话共计2344件，其中健康咨询1465件，专家在线56件；12320投诉受理28件次，受理12345政府热线工单159件次，满意度96.3%。

办理情况一览表（单位：件次）

内容	日常咨询	工单交办		预约挂号	领导信箱及网络	专家在线	合计	1-3月合计
		12345	12320					
数量	1465	159	28	851	26	56	2585	6040

投诉、建议统计（单位：件次）

	接收数	转办数	办结数	满意率
投诉	159	159	159	96.3%
建议				

3月工单办理情况统计

单位名称	派单数	回单数	不满意数	满意率
江苏大学附属医院	6	6		100%
镇江市第一人民医院	36	36	4	88.9%
镇江市第二人民医院	12	12	1	91.7%
镇江市第三人民医院	4	4	0	100%
镇江市第四人民医院	11	11	1	90.9%
镇江市第五人民医院医院	2	2	0	100%
镇江市中医院	5	5	1	80%

镇江市口腔医院	1	1	0	100%
镇江市疾控中心	1	1	0	100%
镇江市中心血站	0			
镇江市卫生监督所	0			
镇江市医疗保险结算中心	5	5	0	100%
镇江市急救中心	1	1	0	100%
镇江市卫生局	1	1	0	100%
丹阳市卫生局	7	7	0	100%
扬中市卫生局	0			
句容市卫生局	3	3	0	100%
润州区卫生局	22	22	0	92.9%
丹徒区卫生局	22	22	0	100%
新区社发局	26	26	2	92.3%
京口区卫生局	22	22	0	100%
其他	0			
合计	187	187	7	96.3%

3 月份信访处理情况汇总

来源	日期	标题	受理单位	类型	办理情况
省卫生厅公众平台	3-18	建议恢复镇江第一人民医院下午 4 点以后门诊的免费预约挂号费取消	一院	建议类	已回复
江苏省阳光信访平台	无				

书记信箱 市长信箱	3-08	关于六十年代下放遗留问题	四院	投诉类	已回复
局长信箱	3-18	手术后桡神经损伤	359	投诉类	已回复
监督投诉 在线咨询 建言献策	3-01	关于 2016 年执业助理医师报名	医政处	咨询类	已回复
	3-03	放射人员生育问题	疾控	咨询类	已回复
	3-16	护师证发放	丹阳	咨询类	已回复
	3-17	医疗经营企业如何在卫生局备案	医政处	咨询类	已回复
	3-17	中级何时聘	丹阳	咨询类	已回复
	3-18	关于上亿元疫苗未冷藏流入 18 省份的新闻	疾控	咨询类	已回复
	3-21	2016 年口腔执业医师考试现场确认时间	医政处	咨询类	已回复
	3-22	医保定点医院名单	医保	咨询类	已回复
	3-22	凯里酸汤鱼店员工没有办理健康证	润州	投诉类	已回复
	3-23	2015 年的执业医师资格证	医政处	咨询类	已回复
镇江论坛	3-01	二次报销	医保	咨询类	已回复
	3-11	上班玩游戏	江滨	投诉类	已回复
	3-14	配药	其他	投诉类	已回复
	3-14	二次报销	医保	咨询类	已回复
	3-22	灵活就业人员生育可以报销吗	医保	咨询类	已回复
	3-23	镇江市二院携手上海市第一人民医院举行大型专家义诊活动	二院	表扬类	已回复
	3-25	市区运河路上这两家相邻单位大门前交界处沓兑里的陈年垃圾到底谁来清？	疾控	投诉类	已回复
	3-25	2016 年二胎政策男方有没有护理假,有的话是多少天？	家庭流管处	咨询类	已回复
	3-29	中医院彭主任亲自为白血病老人李留保把脉捐款	中医院	表扬类	已回复
网络舆情	3-08	江滨医院的妇科专家您真惜字如金	江滨	投诉类	已回复
	3-14	镇江江滨医院“8 号药房”有“鬼”有“故事”	江滨	投诉类	已回复
	3-22	京口医院 你们给宝宝注射疫苗的护士看完手机 直接给宝宝注射疫苗 有没有人管啊	京口	投诉类	已回复
	3-23	去年在市疾控中心打的狂犬疫苗有问题吗？	疾控	咨询类	已回复

2016 年 1-3 月市级八家医院工作报表

医院	门急诊人次		入院人数		出院人数		治愈好 转率 (%)	病死率 (%)	病床使用 率 (%)	出院者 平均住 院日 (日)
	本期	上年	本期	上年	本期	上年				
		同期		同期		同期				
江大附院	312315	308253	11986	11467	11827	11204	98.52	0.49	87.06	8.83
一院	311863	353249	16328	14603	16088	14395	97.57	0.41	85.13	7.92
二院	51426	51616	1970	1841	1911	1740	96.57	0.58	48.76	9.17
三院	42193	46722	1788	1850	1703	1686	96.60	0.40	73.18	16.88
四院	137951	144800	4699	4428	4619	4425	98.28	0.20	79.10	7.37
五院	25568	22728	665	455	631	394	96.81	0.32	116.88	98.17
中医院	79807	85985	1680	1676	1549	1585	99.51	0	58.55	9.44
口腔医院	27807	24457	10	—	10	—	100	0	1.98	3.60

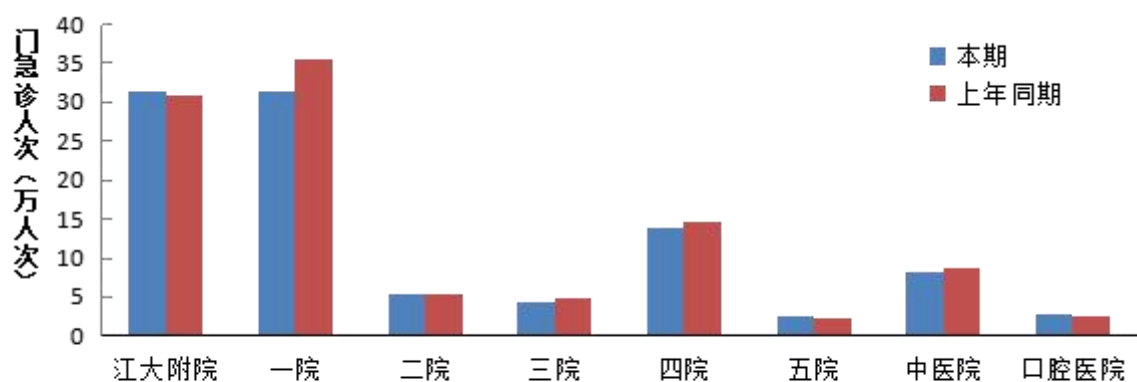


图1 2016年1-3月门、急诊人次

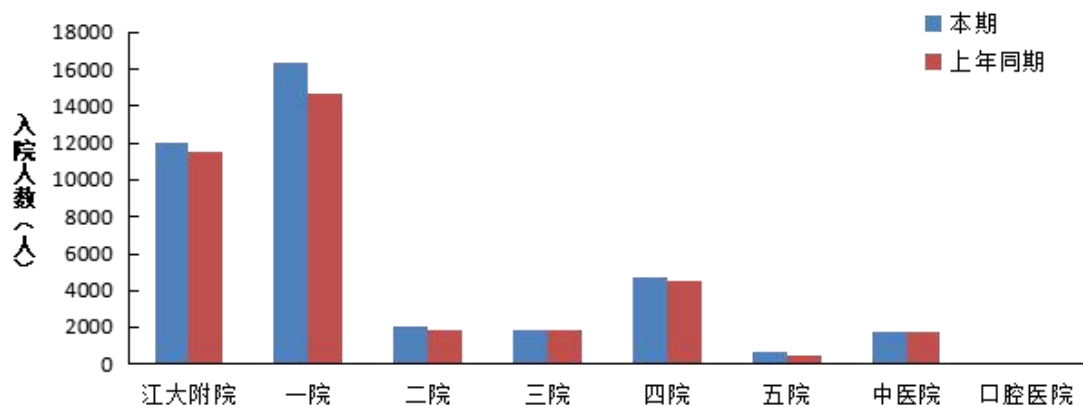
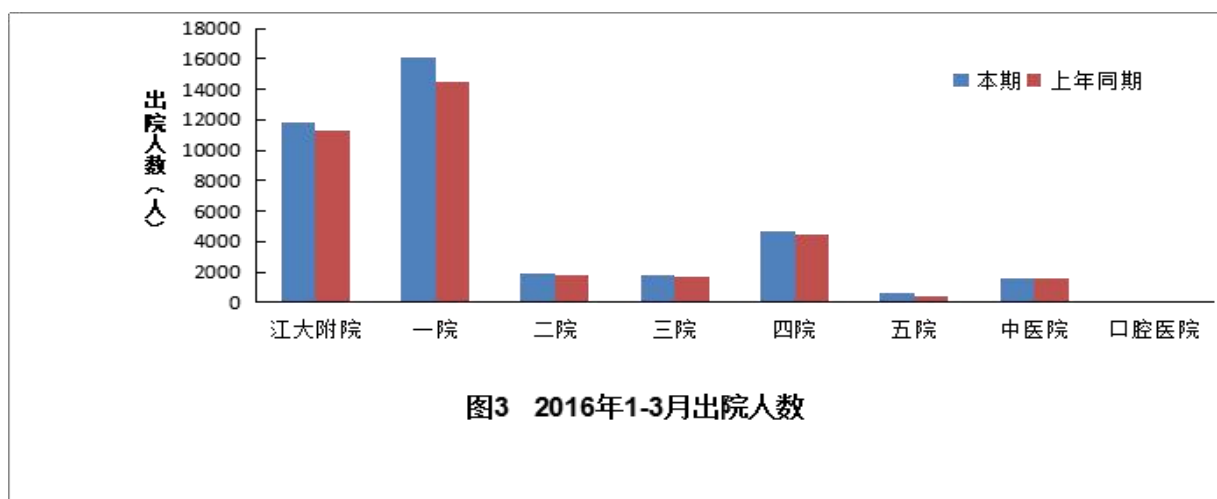


图2 2016年1-3月入院人数



3月工单典型案例

1. 市民来电建议：第三人民医院、丁卯医院等社区医院下班时间较早（18:00 下班），市民称江滨医院和康复医院距离丁卯较远，给丁卯片区住户晚间就诊带来不便，希望有关部门在丁卯片区设置综合门诊部，且安排医生值班。

新区社发局回复：已致电刘先生，告知丁卯桥路瑞康国际医院正在建设中，其对回复满意。

2、市民来电反映：2015 年 9 月，其爱人生育二胎，现孩子还未上户口，市民称昨日省人大已出台新人口计生法，故想了解 2016 年 1 月 1 日之前生育的二孩，本市是如何处理的？

市卫计委回复：全面二孩政策实施时间为 2016 年 1 月 1 日起，我省近日修改并审议通过的《人口与计划生育条例》是围绕二孩政策，对相关条款进行的修改和完善。投诉人所反映的二孩生育时间为 2015 年 9 月，仍按原政策执行。已电话诉求人，进行了沟通，表示理解。

3、市民来电反映：其母亲 3 月 29 日前往江滨医院肛肠科就诊，后被医托带至大西路 443 号镇江协华银屑病白癜风医院。市民称医院

不提供病历，且开药收费后无任何发票收据。市民怀疑该医院不正规，希望有关部门尽快核实处理。

润州区卫计委回复：润州区卫生监督所 4 月 1 日与诉求人联系，将调查处理情况反馈。经查，该刘姓市民反映的“大西路 443”疑似黑诊所，实名为润州协华门诊部的医疗机构，持有《医疗机构执业许可证》，有效期：2016 年 4 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日。为其母“接诊”的徐广涛无医师资格证书、医师执业证书，已涉嫌违法，监督员已立案，目前该案正在进一步调查处理中。

4、市民来电反映：其母亲一直住在第一人民医院普外科，3 月 10 日院方在未通知家属情况下，护士长让其母亲前往医务科，后母亲床位被安排他人，导致母亲无床位可住，市民不满。

康复医院回复：患者 2006 年因与我院存在医疗纠纷，早已无治疗，并一直霸占床位。近期给予出院处理，已与患者家属沟通两次，家属愿意至民事调或法院对纠纷进行处理，但要求医院继续让患者住在医院，因患者现在无治疗需要，医院无法接受患者无理诉求。

3 月媒体监测风险提示

➤ 传染病相关事件：

浙江义乌口岸首次在出入境旅客中检出甲型 H1N1 流感病毒、广东新增两例输入性寨卡病例 全省报告至 7 例、北京已确诊 4 例输入性黄热病病例等。

➤ 食品安全相关事件主要：

卫计委：去年收到食物中毒报告 169 起死亡 121 人。

➤ 环境及饮水卫生的相关事件：无

➤ 职业卫生的相关信息：

吉林一煤矿发生煤与瓦斯突出事故 12 人遇难、杭州大江东临江工业园一工厂爆炸致 1 死 7 伤、京港澳高速岳阳段发生油罐车爆炸已致 5 死 20 伤、安监总局：今年已发生 3 起煤矿重大事故 43 人死亡。

【联系方式】

镇江 12320 卫生服务热线

地址：镇江疾病预防控制中心

电话：0511—12320

E-mail: zj12320@163.com

本期抄报：江苏省卫生信息中心镇江市卫生局

本期发送：镇江市各辖（市）区卫生局市直各医疗卫生单位

责任人 朱月兰

编辑 张梅娣