

市卫健委发布改革开放 40 年“上海卫生改革发展 20 件事” 织牢“医网”，迈向健康上海新时代

改革开放 40 年，上海卫生事业跨越式发展，织牢织密一张城市健康守护网。为全国医改先行先试，创下了一系列可复制、可推广的经验。市民健康“获得感”满满。统计数据显示，上海人均期望寿命从改革开放初期的 72.77 岁提高到 83.37 岁，常住人口孕产妇死亡率 3.01/10 万，婴儿死亡率 3.71‰，市民三大健康指标连续十多年保持世界领先水平。

在昨天下午举行的改革开放 40 年“上海卫生改革发展 20 件事”新闻发布会上，市卫生健康委主任邬惊雷就入选的 20 件大事作了介绍，讲述了上海卫生健康事业 40 年筚路蓝缕、攻坚克难取得的辉煌成就。

► 筑牢公共卫生安全屏障

1988 年，全城动员、防控“甲肝”；2003 年“非典”，防治有序，无医护人员感染，无社区传播，无群体爆发；2013 年，在全球首次发现人感染 H7N9 禽流感病毒，立即启动联防联控和应急预案Ⅲ级响应，成为全国典范，世界卫生组织联合考察组充分肯定抗击重大传染病的“上海模式”。上海公共卫生体系实现“从弱到强”“从优到精”的飞跃。

上海建成国内最大城市院前急救体系。开通“962120”康复专线。急救站点平均服务半径 3.6 公里，每 3 万人口拥有 1 辆救护车，平均反应时间 12 分钟，为历史最好水平。

市民可免费获得 12 大类 42 项基本公共卫生项目服务。上海预防接种在全国领先。

上海率先设立妇幼生命救治网。在全国率先成立省级疾病预防控制中心和卫生监督机构。打造“无烟世博”“无烟上海”，被世界卫生组织授予“世界无烟日奖”。

► 打造高效医疗卫服体系

上海努力提高资源配置效率和服务能级。

一是建立功能互补的一、二、三级医疗卫生服务体系。上海现有 5272 家医疗卫生机构。有床位 13.78 万张、医生 7.03 万人、护士数 8.62 万人，分别是改革开放初期的 2.5 倍、2.1 倍、3.4 倍。上海拥有三级医院 50 家，其中 18 家三甲医院进入全国医院百强。

二是优化医疗资源布局。市第一人民医院松江院区成为沪上首家落户郊区的三甲医院；瑞金北院、仁济南院、华山北院、市六东院开业，让更多居民获得优质医疗资源。

三是强基层，率先推进家庭医生制度建设。建成覆盖全市的标准化社区卫生服务网络。共有注册家庭医生 8291 人，按常住人口



■ 上海医疗救援体系日趋成熟

本报记者 张龙 摄

改革开放 40 年“上海卫生改革发展 20 件事”

- 上海成功抗击“非典”等传染病，筑牢城市公共卫生安全防护网
- 上海完善三级医疗服务体系，在全国率先建设医联体
- 上海率先开展社区卫生服务中心标准化建设与家庭医生签约服务
- 上海大力推进郊区三级医院建设，让郊区居民共享优质医疗资源
- 上海大力加强医养结合和老年护理，积极推进康复医院转型
- 上海倾情支援七省市区精准健康扶贫，助力打赢脱贫攻坚
- 上海深化爱国卫生运动，率先开展控烟，推进健康城市建设
- 上海持续打造学科人才高地，提升医疗服务能级
- 上海推进妇幼健康事业发展，妇幼健康水平保持世界领先水平
- 上海率先实施“社会人”模式住院医师规范化培训制度，乡村医生人才培养模式向全国推广
- 上海加快中医药事业改革发展，提升中医药国际标准的话语权
- 上海在全国首创少儿互助医疗保障模式
- 上海“总量控制、结构调整”政策影响深远，全面破除“以药养医”
- 援外医疗搭建中非友谊之桥，海外中医中心落实“一带一路”倡议
- 上海建成国内最大规模城市院前医疗急救体系，卫生应急保障能力大幅提升
- 上海在全国开创疾病预防、卫生监管改革先河，完善医疗质控体系，推进“放管服”改革
- 上海健康信息化助力医改、惠及百姓
- 上海开创全国“医研产”自主创新模式，实现中国“智”造，攻克重大疾病
- 上海推动儿科医学事业发展，国家儿童医学中心落户申城
- 上海率先在全国探索用电视纪实手段引导和谐医患关系构建

达每万人口 3.3 名，实现国家 2020 年规划目标。区级医院和社区门诊急诊总量占全市的 60.1%，居民就医重心下沉。

四是补齐短板。建立覆盖全市的五大儿科医联体；部分二级医疗机构转型为康复和老年护理机构；推进医养结合，在 283 家养老机构内设医疗机构。

五是提升基层中医药服务能力。全市 240

余个社区卫生服务中心全部设立中医科。在全国首创“名中医工作室”传承模式。

► 建设“学科+人才”高地

1994 年设立医学发展基金，推进医学领军人才、优秀学科带头人、优秀青年人才和百万人才工程等梯队建设计划；1999 年“医苑新星”选拔 100 名 35 岁以下的优秀青年临床

医师重点培养，启动“上海卫生系统领先学科建设计划”。培养了 35 位两院院士，造就了血液病学、内分泌与代谢病学、心血管病学等 16 项优势学科和 38 个临床医学中心，成为国际国内一流的疑难疾病诊治中心。

人才培养也要“立地”，夯实基层基础。2006 年起，上海率先开展全科医师规范化培养，2010 年又在全国率先实施“社会人”模式住院医师规范化培训，从制度上保证临床医师培养的规范化、标准化、同质化。超过 1.3 万名住院医师获得培训合格证书，其中 1500 余名全科医师至社区卫生服务中心工作。住院医师规培“上海模式”在全国推广。

► 创新公立医院运行机制

上世纪 90 年代初，医疗市场化背景下，医疗费用出现较快增长的势头。1994 年，上海提出医疗费用“总量控制、结构调整”，制定医药费用增长率控制标准，改善收费结构，降低药品、检查收费，体现医务人员技术劳务价值。当年，上海医疗费用增长势头即得到有效遏制，为上海职工医疗保险的平稳出台创造了条件，被中央领导高度评价，堪称卫生政策的经典案例，政策思路被全国多地沿用至今。

进入 21 世纪，上海着力形成公益性为导向的公立医院改革模式。实施医药分开，全面实现公立医疗机构药品价格零加成，破除“以药养医”；规划引导，形成各级各类医疗机构合理分工的良好格局，完善政府投入补偿机制。

► 推进“健康+互联网”融合

“上海健康信息网”工程于 2011 年启动，现已建成“1+1+16”的市、区两级卫生信息平台，成为国内第一个省级范围内实现互联互通、信息共享的地区。打造“上海健康云”平台，提供家庭医生签约、体检、预约转诊等全程健康管理。

全市积极推进“健康+互联网”发展深度融合，实现医疗资源使用效率与患者就医体验“双提升”。组建“互联网+”区域集约化医疗服务中心，让居民在社区检查，由上级医院诊断，方便就医，降低负担。

► 开展国内国际卫生援建

上海对口七省市区健康扶贫取得明显成效。新疆喀什二院和西藏日喀则市人民医院成功创建三甲医院，上海医疗人才“组团式”对口支援模式在全国推广。

1975 年起，上海承担了向摩洛哥派遣医疗队的任务，至今已派遣医疗队员 1748 人次，开展诊治近 600 万人次。响应国家“一带一路”倡议，建立“中国-捷克中医中心”，成为全国卫生领域第一批“一带一路”项目之一。国际标准化组织成立中医药技术委员会，秘书处落户上海，确立了中医药国际标准的主导权和话语权。

本报记者 施捷

新民特写

“今年，我还要不要打流感疫苗？”电话那头，又传来陈老太熟悉的声音。这个电话，陈老太打了将近十年。从“我媳妇到哪里生孩子好”到“我孙子一直吃这个奶粉没事吧”……今年 75 岁的陈老太笑着说：“我已经养成习惯，只要家里有跟健康相关的事，我就拨这个号码！”

这个号码，就是“12320”——上海市卫生健康热线。作为全国最早开通的卫生热线之一，“上海 12320”自 2006 年 12 月 8 日设立至今，12 年来接听市民来电 400 多万个、为市民发送短信 1300 多万条，在人员规模和承接市民来电诉求等方面，均为“全国之最”。

在上海市健康促进中心的“12320”话务大厅，电话铃声此起彼伏。这里采用现代计算机与电话系统集成的呼叫中心系统，50 多位

接受严格专业培训的话务员，与 100 多位由医学专家、医学生组成的志愿者团队轮流排班，全天候 24 小时提供咨询服务。每天，他们要接到 1000 多个市民来电。

晶晶是“12320”的第一批话务员。她还记得，刚工作不久就接到一个来电。有位孕妇晚上发烧，一不小心把体温计咬碎，感觉似乎误吞了一点水银。训练有素的晶晶立即告诉她：“别紧张，喝一些牛奶，因为牛奶蛋白可以中和汞。同时开窗通风，地上散落的水银用密封罐子装好交给小区居委会。如果感到不适，及时去医院检查。”事后，这位孕妇和她丈夫一

起来电感谢：“12320 真好！”

2012 年，“上海 12320”在全国最早承接“12345”市民服务热线的医疗卫生“工单”。每一次公共卫生事件，12320 都在“第一线”向市民传递权威信息，让他们安心放心；每一项卫生政策出台，12320 都在“最前沿”向社会传达政府声音，助推政策落地让千家万户获益，感受暖暖的“上海温度”。

每天，话务员们都会接到 200—300 个“12345”的工单，涵盖方方面面的建议、意见、投诉等，涉及医疗卫生全系统。“上海 12320”大力推进信息化建设，实现与各级卫生部门、

各专业机构等之间的信息交互，有效提升卫生健康热线的工作效率，也大大缩短市民诉求处理的应答时间。

上海市健康促进中心 12320 热线办公室主任杨建军介绍，目前“12320”与上海医疗卫生系统 90 多家单位一起构建“市民诉求快速处理服务体系”，实现“普通问题即时解决、一般问题当日解决、复杂问题 5 天解决、重大问题 15 天解决”的目标，确保规范处理市民诉求“零遗漏”，做好卫生政务的“总客服”。

本报记者 左妍
通讯员 宋琼芳

上海卫健热线“12320”创多个全国之最 12年为市民“听诊”400多万次