

港大深圳医院试运行两周, 记者现场探访——

# 医生没有红包, 也没有药品回扣

驻深圳记者 于明山 文/图

7月1日, 香港大学深圳医院试运行。

预约就诊、全科门诊、130元门诊打包收费……不一样的就医模式, 人们很好奇也很期待——能否缓解乃至解决看病难、看病贵的问题?

“港式医疗服务”有什么不一样? 深港合作能解决目前公立医院存在的问题吗? 带有“香港因素”的医院会否水土不服? 带着种种疑问, 记者体验了不一样的医疗服务, 并采访了港大深圳医院院长邓惠琼。

## 看病省时省心又省力

7月5日晚11时55分, 记者网上预约了12日下午4时30分到5时的全科门诊号。

12日下午4时, 记者提前半小时到香港大学深圳医院(下称“港大深圳医院”), 身穿白色裙装的导医微笑迎上来, 引导记者凭网上预约的手机短信回复领取预约单, 缴纳130元打包门诊费, 前后用了几分钟, 省时省心又省力。

缴费后, 身着蓝马甲的义工带记者到全科门诊。全科门诊由评估室、诊室及治疗室三部分组成。在评估室, 护士测量身高、体重、血压, 详细询问病史、家族病史、服用药物、各种疫苗接种史等, 耗时约5分钟。

在候诊区等候约10分钟, 到全科诊室接受医生诊断。记者体检时胃和胆囊有点问题, 接诊医生听得耐心, 问得认真, 详细解释了导致胃病和胆囊息肉的多种因素, 还介绍了治疗方法和改善建议, 开出肝胆彩超检查单做进一步检查。

记者从进入全科诊室到出门, 用时近20分钟。据悉, 每个门诊医生每天看病人的数量不超过42个, 给每个患者的时间平均10分钟。而在国内的大医院, 患者往往排了半天队, 医生问几句, 病就看完了, 很多患者很不满。而门急诊的医生因为患者太多, 水不能喝, 厕所也不敢上, 累得半死, 很委屈。

在港大深圳医院, 看病不能重“量”, 要看“质”。良好的医患沟通需要时间, 有充足的就诊时间, 才能保证就诊质量。

## 医院布局相当人性化

港大深圳医院目前还是试运行, 医疗设施、医疗人员没有完全到位, 却备受市民关注, 每天200个预约号提前一周被抢光。

医院宽敞、明亮, 大堂里还有花园。走上一圈, 会发现细节考虑很周全。为发热病人辟有专门的诊疗区, 包括洗手间在内的所有设施都是独立的, 隔离观察室全部都是单间, 里面还配备了电视机。

医院布局相当人性化。与全科相关的支持部门, 如检验科、病理科、超声科以及药房全部在一楼, 二楼是专业门诊。患者治疗完毕, 可以直接在一楼药房就近取药, 药房一侧还设有专门的药物咨询窗口, 方便患者进行相关咨询。

医生护士的态度和专业水平也让市民满意。“不用开口, 随时有志愿者或导医主动询问是否需要帮忙。医生和蔼、有耐心, 提出的问题都一一解答, 老百姓就希望多些这样的医院。”周女士长年患病, 在很多医院看过病, 碰到的医生基本上都是问问什么病, 平常吃什么药效果好, 开上化验单和一堆药, 三五分钟就把人打发走了。

吴女士感兴趣的是全科门诊: “以前身体不舒服, 不知道该看哪个科, 想当然地挂号,



■ 港大深圳医院宽敞、明亮, 患者一进门导医就微笑着迎上来提供服务

【焦点链接】

## 全科门诊130元打包收费

港大深圳医院由深圳市政府全额投资, 总投资约40亿元、占地总面积19.2万平方米、总建筑面积36.7万平方米、床位2000张, 可容纳日门诊量8000—10000人次。医院引入香港大学器官移植、肿瘤综合治疗、骨科与创伤、生殖医学及产前诊断、心血管等优势医疗专科。

管理方面, 医院实行董事会领导的院长负责制, 设立董事会、医院团队和监事会, 董事会负责行使医院重大事项决策权, 医院管理团队负责运营管理。医院产权归深圳所有, 管理及决策团队由深港双方共同组建。

港大深圳医院引入了香港公立医院门诊打包收费的模式, 实行全科门诊打包成130元全科门诊收费。

全科门诊打包收费项目涵盖门诊挂号费、诊金、基本检查、非严重伤口处理费及7天内基本药品费等。而基本检查包括X光拍片、血常规等检查, 但不包括CT、核磁共振等大型设备检查。据悉, 这个费用是参考深圳3家三甲医院的门诊基础数据, 包括挂号费、诊金、血尿便肝肾功常规检验、X光拍片、抽血费、医疗耗材、小换药及600种标准药物等模拟测算得出。

结果好多科都跑遍了, 又累又烦, 还查不出病因。来港大深圳医院, 全科医生诊断后, 该去哪个科看就去哪个科, 省心”。

最让患者满意的是港大深圳医院“对病不对人”。在许多大医院, 但凡看重一点的病, 都要找熟人。在港大深圳医院, 病人不需要通过任何关系打招呼, 医生该怎么看病就怎么看。

## 有一些患者觉得失望

试运行十几天, 体验过港大深圳医院“港式医疗服务”的市民大多赞赏有加, 但也有不同的声音。

“看小病不合算。”130元的全科门诊看病方式及收费标准令一些患者很失望。有患者花了130元看一次胃病, 只开了五六十元的药。还有患者反映药品品种不全。

不少人担心港大深圳医院打着全科门诊

的旗号, 模仿香港, 最后办成了贵族医院。还有不少人质疑: 离开了香港大环境, 港大深圳医院能否避免“淮南为橘、淮北为枳”, 如能否让“香港因素”继续生长, 进而为内地市民解决“看病难看病贵”闯出新路。

面对种种疑虑, 港大深圳医院方面给出的说法和态度让人充满期待。

医院目前还在试运行阶段, 一切都还在磨合中。医院的香港文化, 全科转专科门诊就诊方式还需内地市民慢慢适应。“我的愿望是一定要成功。”对于医院的前景, 邓惠琼很有信心, “我们在这里不是要办贵族私家医院。患者在我们医院得到的服务是一样的, 医生一定要有医德, 不是钱多的人就可以优先看病。”

“不觉得有什么阻力, 深圳市政府很支持。”邓惠琼介绍, 去年7月跟深圳市政府签订同意书, 11月成立董事局。香港大学来深圳

针对患者所诟病的开大处方、用高价药等“顽疾”, 港大深圳医院从制度设计上给出了解决的方案。

## 人事编制制度 全员聘用

港大深圳医院实行全员聘用制度, 自主招聘和解聘工作人员, 对医务人员实行合同制管理, 3年一签, 医务人员只进不出的“铁饭碗”被打破了。要保饭碗, 必须努力提高医术, 必须有良好的医德。

## 工资分配制度 岗位绩效工资

医生工资分两部分: 基本工资和绩效工资。绩效工资的高低主要看医生的医疗质量, 与开多少药, 做多少检查完全无关。每个专业都有一套专门的薪酬评估体系, 标准有医生看病时的服务质量, 手术有多少并发症, 有没有投诉, 患者满不满意, 合作团队的医护人员满不满意等。医生薪酬里每月还将按比例扣除一部分作为约满酬金。合同期满, 考核满意, 就可一次性获得约满酬金。

## 高薪养廉 对红包、回扣零容忍

医院开出比深圳其他同级公立医院高的薪酬, 但对红包、回扣等医生的“灰色收入”, 采取零容忍的态度。这一点写入合同, 有任何廉洁上的问题, 将立刻开除。

## 收费制度 杜绝大药方和多开药

130元的全科门诊打包收费, 可切断医院、医生收入与药品、检查直接挂钩的利益链条, 从制度上杜绝了医院、医生为了赚钱而乱开药、多做检查的现象。患者事先也清楚知道此次看病要用多少钱, 有助于医患间的互信。

## 第三方处理医疗纠纷 避免医闹

要求医生详细告知治疗方案的利弊, 由患者来选择。发生医疗纠纷时, 有调解员介入。设置了“病人关系科”, 解决患者提出的建议和意见。港大深圳医院还引入香港医院的管理机制, 为所有医生购买执业责任保险, 引入第三方中立处理医疗纠纷, 避免将医患双方直接推向对立面。

办医院, 是因为深圳市政府看中香港大学在医院管理、学生教育、医学研究、医疗服务上做得很好, 国家卫生部和深圳在医疗改革方面也比较看重香港的经验。我们推行管办分离、政事分开、法人治理结构改革。

吴汉骥是香港大学教授, 目前是港大深圳医院全科门诊的负责人。谈到往来深港两地的辛苦与不便, 68岁的吴汉骥坦言, 能把全科门诊的理念和经验带到内地, 辛苦也值得。

“在港大深圳医院, 没有红包, 也没有药品回扣。医生减少了压力, 也可以将有限的精力专注于医疗水平和实际工作能力的提高。”全科门诊的林医生在广州从医已经有10多年, 红包和药品回扣令他很纠结, 拿了良心过不去, 不拿患者和家属会误解。来港大深圳医院就没有这方面的顾虑, 就职十几天, 工作得很愉快, 终于找到适合自己的医院。

(本报深圳今日电)

根治「顽疾」从制度设计着手