

上海市4家医改试点医院门诊患者对“医药分开”政策的满意度调研[△]

刘盈*,刘霞,石美智,李晖,韩永龙[#](上海交通大学附属第六人民医院,上海 200233)

中图分类号 R195 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2015)36-5055-03

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2015.36.05

摘要 目的:了解上海市4家医改试点医院门诊患者对“医药分开”政策的满意度,为该政策在上海市的顺利推广实施提供参考。方法:采用问卷调查和访谈的方式,在上海市已实行“医药分开”的4家新建郊区三级医院随机抽取部分门诊患者进行调查,并运用Excel和SPSS19.0统计软件对数据进行分析。结果:共发放问卷400份,回收有效问卷368份,有效回收率为94.3%。受访患者对“医药分开”政策知晓率为81.3%;55.5%的受访患者认为“医药分开”政策对节省医药费用的效果不明显;受访患者对医疗服务总体满意度为91.6%,其中满意度维度最高的为服务态度,最低的为医疗费用。结论:“医药分开”政策在一定程度上降低了医药费用,对患者就诊分流起到了一定的引导作用,患者对该项政策具有较好的满意度。建议通过优化检查流程、缩短等候检查的时间,加强药品价格监管、规范药品生产流通过程,提高基本药物使用率、促进临床合理用药等措施,进一步提高患者就医的满意度。

关键词 上海市;医改试点医院;医药分开;门诊患者;满意度;调查;问卷

Investigation on Satisfaction of Outpatients on Policy of Separation of Clinical from Pharmacy from 4 Hospitals of Health Reform Pilots in Shanghai

LIU Ying, LIU Xia, SHI Mei-zhi, LI Hui, HAN Yong-long (The Sixth People's Hospital Affiliated to Shanghai Ji-aotong University, Shanghai 200233, China)

ABSTRACT **OBJECTIVE:** To investigate the satisfaction degree of outpatients on policy of separation of clinical pharmacy from 4 third grade hospitals in Shanghai, and provide reference for promoting medical reform policy. **METHODS:** Parts of outpatients in the 4 new suburb third grade hospitals were investigated by the questionnaire and interview in Shanghai city, and the data was statistically analyzed by Excel software and SPSS 19.0 software. **RESULTS:** Totally 400 questionnaires were sent out and 368 were valid with effective recovery of 94.3%. The awareness rate of medical separation policy was 81.3% in the outpatients; 55.5% of outpatients thought that medicine cost savings effect was not obvious; the overall satisfaction of patients was 91.6%, and the highest of satisfaction was the service attitude and the lowest was medical expenses. **CONCLUSIONS:** Policy of separation of clinical pharmacy has reduced the medical expenses, guided the triage treatment of patients partly and improved the satisfaction of patients. It is suggested to shorten the waiting time by optimizing examination process, strengthen price regulation in drug, standardize production and distribution process, improve use rate of essential medicines and promote clinical rational drug use for further improvement of satisfaction.

KEYWORDS Shanghai; Hospital of health reform pilot; Medical separation; Outpatients; Satisfaction degree; Investigation; Questionnaire

减轻患者就医经济负担,破除“以药补医”机制,推进“医药分开”,是公立医院改革中的一项重大课题^[1]。2013年1月5日,上海市4家新建郊区三级医院率先进行医改试点,即上海交通大学附属第六人民医院东院(市六东院)、上海交通大学附属仁济医院南院(仁济南院)、上海交通大学医学院附属瑞金医院北院(瑞金北院)、复旦大学附属华山医院北院(华山北院)实行“医药分开”政策,试点措施为:取消药品零加成,调整医疗服务价格,建立新的公立医院补偿机制。同时,4家试点医院还积极探索了药品供应链外包。由此开启了“医药分开”的上海模式^[2]。

[△] 基金项目:上海申康医院发展中心管理项目(No.2014SKMR-27)

* 药师,硕士。研究方向:药事管理、临床药学。电话:021-38297607。E-mail:lydaishu@163.com

[#] 通信作者:主任药师,硕士生导师。研究方向:临床药学及药动学。电话:021-38297607。E-mail:yonglongh@163.com

本研究中,笔者通过对上海市4家实行“医药分开”政策的试点医院的门诊患者进行问卷调查与深入访谈,了解患者对“医药分开”政策的认知、态度、效果感知及满意度,客观反映该政策的试点效果,以为该政策在上海市的顺利推广实施提供参考。

1 对象与方法

1.1 调查对象

于2015年8月1日—31日(8:00—16:00),在进行医改试点的上海市4家新建郊区三级医院(市六东院、仁济南院、瑞金北院、华山北院),对已完成就诊的门诊患者进行问卷调查。

1.2 问卷设计、调查内容与方法

本问卷经过文献调研和专家访谈设计而成,调查问卷的信度^[3]采用最常用的克朗巴哈系数(Cronbach's α)法评价,以检验问卷内部一致性;调查问卷的效度采用因子分析法评价,一般认为KMO(Kaiser-Meyer-Olkin)统计量 >0.9 时效果为最佳。采用偶遇抽样的方法,由调查员对已完成就诊的门诊患

者进行一对一的问卷调查和访谈。调查主要内容为:患者基本情况、对“医药分开”政策的认知、态度、对节省医药费用的效果感知及对“医药分开”的满意度。满意度调查分为就医环境、等候时间、服务态度、医疗费用、医疗质量5个维度,共17项指标,选项均设为:非常满意、比较满意、一般、不太满意和很不满意。

1.3 数据录入与统计学方法

在资料整理过程中,采用Excel软件对调查结果实行双录入,对所录入的数据随时进行校核,保证数据的准确性;并采用描述性统计方法,运用SPSS 19.0统计软件进行数据分析。

2 结果

经评价,本问卷的Cronbach's α 系数为0.93,KMO统计量为0.94,说明本问卷的信度与效度均较好,可以用于研究。本研究共发放调查问卷400份,回收问卷390份,问卷回收率为97.5%,剔除信息填写和内容填写不完整的问卷,获得有效问卷共368份,有效回收率为94.3%。

2.1 受访患者基本情况

受访患者的基本情况见表1。

表1 受访患者的基本情况

Tab 1 General information of surveyed outpatients

项目	类型	例数	构成比,%
性别	男性	165	44.8
	女性	203	55.2
年龄	20岁以内	14	3.8
	21~40岁	174	47.3
	41~60岁	94	25.5
	60岁以上	86	23.4
本次就诊挂号类别	普通门诊	328	89.1
	副主任医师	27	7.4
	主任医师	13	3.5
职业类型	政府机关和事业单位职工	59	16.0
	企业职工	190	51.6
	个体工商户	55	15.0
	农民	61	16.6
	其他	3	0.8

2.2 受访患者对“医药分开”政策的认知、态度及效果感知情况

受访患者对“医药分开”政策的认知、态度及效果感知情况包括其对政策的了解程度、医改后更愿意选择的就诊挂号类别、节省医药费用的实际效果和看病费用几个方面,详见表2。

2.2.1 对政策的了解程度 在受访患者对“医药分开”政策的了解程度方面,有81.3%的受访患者了解“医药分开”政策,其中4.6%的人非常了解;而0.5%的人对该政策完全不了解。受访患者了解“医药分开”政策的比例高于曾柳等^[4]的调查结果(80.78%),非常了解的比例(4.6%)也高于夏聪聪等^[5]的调查结果(4.4%)。分析其原因,不仅与政府的政策宣传力度大、网络与电视等媒体关注度高有关,也与试点医院通过在就诊大厅醒目的位置予以电子屏告示,公告栏予以宣传,同时在医院网站上重点介绍等进行多种形式宣传有关。

2.2.2 对就诊挂号类别的选择 根据上海市发展和改革委员会、上海市卫生局、上海市医疗保险办公室联合下发的《关于本市华山医院北院等四家医院部分医疗服务项目试行价格的通知》(沪发改价费[2012]009号文件),4家试点医院普通门诊

表2 受访患者对“医药分开”政策的认知、态度及效果感知情况

Tab 2 Cognition, attitude and perception effect of surveyed outpatients on medical separation policy

项目	类型	例数	构成比,%
政策的了解程度	非常了解	17	4.6
	基本了解	282	76.7
	听说过但不了解	67	18.2
	之前没听说	2	0.5
	医改后更愿意选择就诊挂号类别	普通门诊	335
节省医药费用的实际效果	副主任医师	27	7.4
	主任医师	6	1.6
	很有效	17	4.6
	比较有效	74	20.1
	效果不明显	204	55.5
看病费用	没有效果	60	16.3
	负担加重	13	3.5
	明显下降	22	6.0
	有所下降	103	28.0
	下降不明显	218	59.2
	有所提高	20	5.4
	显著升高	5	1.4

诊察费由14元/次调整为26元/次;副主任医师门诊诊察费由17元/次调整为50元/次;主任医师门诊诊察费由20元/次调整为75元/次。

受访患者中,从本次就诊挂号类别上来看(见表1),89.1%的人挂号为普通门诊,7.4%的人挂号为副主任医师,3.5%的人挂号为主任医师;从“医药分开”后患者就诊更愿意选择的挂号类别来看,91.0%的人选择普通门诊,7.4%的人选择副主任医师,1.6%的人选择主任医师。分析市六东院数据可知,2012年92.0%的患者选择就诊挂号类别为普通门诊(医改前),2013年92.7%的患者选择就诊挂号类别为普通门诊(医改后),2014年93.8%的患者选择就诊挂号类别为普通门诊(医改后),可见“医药分开”对引导患者合理就医起到了一定的作用,这一调查结果与李娜等^[6]的调查研究结果相近。

2.2.3 对“医药分开”政策节省医药费用实际效果的感知 受访患者对“医药分开”政策的效果感知方面,24.7%的人认为对节省医药费用有效,有55.5%的人认为效果不明显,而19.8%的人认为没有效果或加重了负担;34.0%的人认为医药分开后看病费用下降,而59.2%的人认为下降不明显,6.8%的人认为看病费用较医改前提高。可见,大部分患者对“医药分开”政策效果感知不明显。这一调查结果与田怀谷等^[7]和曾柳^[8]的调查研究结果相近。

2.3 患者满意度情况

受访患者满意度情况见表3。由表3可知,患者总体满意度为91.6%。这一结果高于曾柳^[8]对北京市公立医院患者的调查结果(88.52%),也高于张群详等^[9]对杭州市公立医院患者的调查结果(患者对杭州市公立医院医疗服务质量总体满意度评价介于一般与满意之间,尚未达到满意水平)。

通过调查发现,患者满意度维度最高的为服务态度,达到90.8%,其次为医疗质量,达到90.5%。这一结果说明,医务人员的服务态度与医疗质量最被患者所关心,最影响患者的满意度。而这两个维度的调查结果也高于曾柳等^[4]的调研结果(服务态度为85.76%,医疗质量为83.55%)。这与试点医院加

表3 受访患者满意度情况[例(%)]

Tab 3 Satisfaction degree of surveyed outpatients[case(%)]

项目	满意度				
	非常满意	比较满意	一般	不太满意	很不满意
就医环境	163(44.3)	169(45.9)	34(9.2)	1(0.3)	1(0.3)
等候时间	139(37.8)	158(42.9)	61(16.6)	8(2.2)	2(0.5)
服务态度	170(46.2)	164(44.6)	29(7.9)	4(1.1)	1(0.2)
医疗费用	134(36.4)	161(43.8)	62(16.8)	7(1.9)	4(1.1)
医疗质量	160(43.5)	173(47.0)	33(8.9)	1(0.3)	1(0.3)
总体	145(39.4)	192(52.2)	29(7.8)	1(0.3)	1(0.3)

强对医务人员职业素质、职业心理的培训与辅导,提升医务人员与患者沟通的技巧,做好人文关怀密不可分。

满意度维度较低的为等候时间(80.7%)。在等候时间维度中,患者对等候检查的时间满意度最低。分析原因可能是试点医院虽然预约挂号的方式增多、患者数量的相对少以及门诊流程的规范化管理,缩短了患者挂号等候与候诊等候的时间,但试点医院由于检查设备的相对缺乏,造成了患者等候检查的时间更长,满意度维度最低。

在调查中发现,受访患者对医疗费用满意度最低,为80.2%,可见医疗费用仍是患者看病时所关注的焦点,也是医改的一大难题。从这一调查结果看,在“医药分开”的政策下还需进一步完善其他相应的配套措施。

3 讨论与建议

由调研结果可知,“医药分开”政策在一定程度上降低了医药费用,对患者就诊分流起到了一定的引导作用,患者对该项政策具有较好的满意度。调查中发现,患者最关心的为医务人员的服务态度和医疗质量,而试点医院通过加强对医务人员职业素质、职业心理的培训与辅导,提升医务人员与患者沟通的技巧和能力,同时通过延长医师诊疗时间^[10],使得医患交流更加充分,由此也得到了患者的认可。为了进一步提高患者就医的满意度,可以从以下3个方面改进。

3.1 优化检查流程,缩短等候检查的时间

患者等候检查的时间与门诊服务流程相关,也与门诊的检查设备数量相关,缩短患者等候检查的时间需要构建合理的就医模式。由于试点医院预约挂号的方式的多样化,而患者数量的相对少,使得患者挂号等候与候诊等候的时间相对较短,相较之下,患者等候检查的时间更长。鉴于此,建议医院可以根据各个检查项目所需要的时间长短,给患者提供合理的建议,让患者在做多项检查时,可以合理安排检查项目顺序,缩短等候检查的时间,同时,也建议试点医院对于突出影响患者等候时间的检查项目,可以引进新的技术或者增加检查设备。

3.2 加强药品价格监管,规范药品生产流通过程

满意度各维度最低的为医疗费用,为80.2%;55.5%的受访患者认为节省医药费用效果不明显。经过对市六东院2014年整体运行财务数据统计可知,综合平衡取消药品加成和提升的诊疗费等,医院平均对每个患者让利约4元。而从药品价格的形成过程来看^[11],药品自药厂生产进入流通环节后,每一次易手都会使药品价格有所提高,药品中间流通环节过多,导

致了药品价格的虚高。而“医药分开”仅仅取消了医院药品15%的加成,要想还原药品真正的价值,仍需要进一步加强药品监管,建立科学、合理、透明的药品价格管理机制^[12]。

3.3 提高基本药物使用率,促进临床合理用药

我国对基本药物定义是适应基本医疗卫生需求、价格合理、剂型适宜、能够保障供应、公众可公平获得的药品^[13]。基本药物不管是在剂型、价格、质量还有医保报销方面,都有着其他药品无法比拟的优势^[14],而促进合理用药,提高基本药物使用率,也是节省患者医药费用的方式之一。应通过开展院内合理用药培训与基本药物培训,为各临床科室发放医院基本药物目录,将基本药物使用率纳入临床科室绩效考核,开展合理用药的专项点评等,提高基本药物使用率,促进临床合理用药。

参考文献

- [1] 梁鸿,孙晓明,张宜民,等.上海医药分开改革思路探析[J].中国医疗保险,2014(12):12.
- [2] 李卫平,狄文,沈洁,等.医药分开改革下医院药品供应链服务外包的探索[J].中国医院管理,2014,34(6):9.
- [3] 屈芳,马旭玲,罗林明.调查问卷的信度分析及其影响因素研究[J].继续教育,2015(1):32.
- [4] 曾柳,张天成,李贤,等.北京市公立医院门诊患者对医药分开政策效果感知调查与分析[J].现代医院管理,2014,14(1):90.
- [5] 夏聪聪,蒋超,刘凌.邳州市碾庄镇新医改知晓率及满意度调查分析[J].江苏卫生事业管理,2013(3):19.
- [6] 李娜,王晨,吴佳,等.医药分开为主导的改革对医院运行和患者就医的影响[J].中华医院管理杂志,2015(4):241.
- [7] 田怀谷,曾晖,何光明,等.取消药品加成对公立医院影响的调查分析[J].现代医院,2013,13(8):113.
- [8] 曾柳.北京市医药分开政策实施效果的调查研究[D].衡阳:南华大学,2014.
- [9] 张群详,姚鹏,甄立华.新医改背景下杭州市公立医院患者满意度调查[J].现代医院管理,2012,12(1):35.
- [10] 路璐,于鹏,耿辉,等.医药分开改革试点后门诊患者满意度问卷调查[J].中国病案,2014,15(10):48.
- [11] 杨永朋.“医药分开”的视角解析我国“看病贵”的难题[D].大连:东北财经大学,2011.
- [12] 张馨月.中国医疗改革的问题与对策[J].现代医院,2012,12(9):1.
- [13] 杨帅.我国基本药物制度实施问题研究[D].南京:南京中医药大学,2011.
- [14] 陈瑶,赵超,代涛.实施基本药物制度对门诊患者满意度及就医意向的影响[J].中国卫生政策研究,2013(4):26.

(收稿日期:2015-10-12 修回日期:2015-11-16)

(编辑:周 箐)