



## 全省首家市级门诊慢特病管理服务中心探索医疗医保医药协同运行

# “一站闭环”服务贴心患者省心



左图:鄂州市慢特病服务中心智能监管平台将全市患者的用药动态、基金流向、服务人次、预警信息等尽收眼底。 右图:护士正在进行导诊。

湖北日报全媒记者 王楚  
通讯员 汪弋 汪川和

《中共中央关于制定国民经济和社会发展第十五个五年规划的建议》明确将“加快建设健康中国”列为重要任务,要求“健全医疗、医保、医药协同发展和治理机制”,并“加强慢性病综合防控”。这一顶层设计,为系统破解慢性病、特殊疾病(以下简称“慢特病”)患者长期面临的“购药烦、报销难、监管弱”等治理难题,提供了清晰的路径。

在鄂州市中心医院内,一个近八百平方米的门诊慢特病管理服务中心,正将这一路径转化为具体实践。宽敞明亮的大厅里,以往分散在不同楼层的挂号、诊疗、医保结算与取药窗口被整合于一处;医保服务窗口前,工作人员正为患者办理待遇认定;墙上的电子大屏实时跳动着全市慢特病服务与基金监管数据……作为全省首个市级慢特病管理服务中心,这里正尝试通过医疗、医保、医药三个功能区的协同运行,为患者构建一个“一站式”的服务闭环。

### 缘起

#### 一张处方背后的“马拉松”

改革,从来不是空穴来风,而是源于一个个具体的民生痛点。

2024年初,鄂州市医疗保障局收到群众反映:门诊共济改革后处方流转不畅,买药还是麻烦。

“问题到底出在哪?”医保局党组书记陈汉玲决定自己走一遍流程。一天上午,她以普通居民身份到一家社区卫生服务站开药。医生很快开好了处方,但当她拿着处方跑了几家药店后,却发现要么没有这个药,要么规格对不上。

“药店只有25毫克的药,处方开的是20毫克。”陈汉玲回忆,为了配齐几种常用药,她在社区医院和药店之间来回跑了三趟,最终仍然没有配成。“我自己跑都‘烦死了’,那些每月都要开药的老人怎么办?”

这次经历让她意识到,问题比想象中更具体。处方流转不畅不是技术问题,而是系统问题——医院担心处方外流后的用药安全,有些药店备药与医院目录不匹配,患者只能来回奔波。

处方之困只是表层,更深层次的难题在于监管。对于医保基金而言,慢特病门诊支出是一笔不小的费用,但过去缺乏有效的智能监管,“一人多开”“一卡多用”等行为难以杜绝,医保基金安全存在隐患。

这些分散在就诊、购药、报销、监管各环节的“断点”,共同构成了慢特病患者的现实困境。

改革,势在必行。

2025年初,由鄂州市政府组织,市医保局、卫健委及市中心医院组成考察组,怀揣问题清单,踏上了一场跨省的求索之旅。

在山东菏泽,他们看到了集中式慢病药房;在浙江杭州,体验了互联网医院的便捷。但这些模式各有利弊:有的监管不够智能,有的成本过高不适合中小城市。考察组一致认为:“鄂州要的不是简单复制,而是适合鄂州的方案,是一个既能方便群众、又能管好医保基金,还能让医院积极参与的‘三赢’模式。”

调研归来,一个构想逐渐清晰:依托鄂州市中心医院,建立全市统一的慢特病管理服务中心,打通医疗、医保、医药数据壁垒。

### 破冰

#### 一场刀刃向内的“协同战”

如何破冰?鄂州的答案是:刀刃向内,打破壁垒,以“三医协同”为核心,再造服务与管理流程。

2025年4月,鄂州市医保局、卫健委联合印发《关于进一步做好我市门诊慢特病管理工作的通知》,明确以市中心医院为依托,组建市级慢特病管理服务中心,目标直指“数字化、一体化、智能化”。

一个关键创新点,在于医疗机构级别的“巧妙”设定。鄂州市中心医院本身是三级医院,报销比例相对较低。为了让患者享受更高报销待遇,市卫健委将中心审批为“一级医疗机构”。这意味着,患者在此享受三级医院的专家诊疗,却按一级医院的标准报销,报销

比例最高可提升20个百分点。“这是在不增加财政投入、不新增人员编制的前提下,最大程度惠民。”鄂州市中心医院党委书记喻军华说。

中心将原本分散的服务集中:医保服务窗口直接入驻,患者备案、咨询、报销“一窗办理”;抽调心血管、内分泌等科室专家及全科医生坐诊;设立独立药房,并打通与院外定点药店的处方流转通道;引入自助服务机,配备导诊人员,帮助不熟悉智能设备的老年人。

“以前在门诊大厅导诊,问题五花八门,哪里做检查、哪个科在哪层楼,忙得脚不沾地,但对慢病老人的帮助很难深入。”市门诊慢特病管理服务中心护士何明君介绍,改革后,工作流程形成了新的闭环:导诊、健康宣教、基础指标录入等一气呵成,“老人们以前在综合门诊排队时脸上那种焦躁的表情越来越少了,这个地方让他们有了安全感。”何明君说。

家住鄂州老城区凤凰街的江解英,今年76岁,患有糖尿病和高血压,腿脚不便,上下楼十分困难。以往,每月两次的买药如同艰巨的工程;如今,她只需在手机上通过市中心医院的互联网医院视频问诊,医生在线续方后,药品便能配送上门,医保实时结算。“不出门就能拿到药,解决了我的大难题。”江解英说。

### 守护

#### 智能监管网织成“健康同心圆”

便利与温情只是改革的一面,另一面则是冷静而精准的智慧监管。走进服务中心,最引人注目的是一块实时跳动着数据的大屏——“鄂州市慢特病服务中心智能监管平台”。全市患者的用药动态、基金流向、服务人次、预警信息尽收眼底,它是整个体系的“智慧大脑”。

中心通过“五网合一”实现服务闭环——线上线下一体化“诊疗网”、处方流转与药品直达“供药网”、全域覆盖“服务网”、全周期跟踪“管理网”及智能监管“防控网”有机融合,真正实现“数据多跑路、群众少跑腿”。

构建这张全市“一张网”,是改革中最硬核、也最艰难的部分,最大的难点是系统互通,全市各级医疗机构、药店原有信息系统林立,标准各异,数据犹如孤岛。中心引入的第三方智能监管平台,必须打通医保、卫健、大数据等部门数据壁垒,与所有定点医药机构完成对接。项目团队耗时数月,建立标准接口,才将数据河流汇入监管湖泊。

这张网的威力在于“源头防控”。它内嵌了医保规则与合理用药知识库。全市所有门诊慢特病定点医药机构开具的电子处方,都要上传到门诊慢特病中心的智能监管系统,进行事前审核:药品是否与病种匹配?剂量周期是否合理?是否存在性别、年龄等禁忌?一旦触碰规则,处方无法流转,从技术上杜绝了“一卡多用”“超量开药”等不合理行为。市门诊慢特病管理服务中心运营负责人唐谦举例:“比如,一个糖尿病患者被纳入中心的门诊慢特病管理服务范围后,在全市任何一家门诊慢特病定点医药机构只能开具治疗糖尿病相关药物,不能购买保健品或其他不相干药品。”处方合规流转后,患者可在全市任何一家联网药店凭医保电子凭证取药,基金安全与购药便利同步实现。

监管并非冰冷的阻拦,更是专业的守护。平台算法还能充当“AI健康助手”,依据患者用药周期,智能推送复诊、服药提醒。

何明君回忆起中心运行后不久遇到的一位81岁的独居老人。老人患有高血压,颤巍巍地来开药,言语间透露出经济拮据。何明君耐心询问后,主动通过系统帮其查询,发现老人其实早已符合“高血压、糖尿病”门诊用药保障条件,却完全不知情,多年来一直全额自费买药。

“阿姨,您这个药可以走‘两病’报销,能省下一半的钱。”何明君一边解释,一边帮老人走完了当次的报销流程。看着结算单上自付金额大幅减少,老人连连道谢。“很多老人不是不需要政策,而是不知道怎么用的。我们的新系统能拦截不合理的开支,但同样重要的是,要能主动发现那些该用上政策却没用到的人。”从此,她在导诊时都会多问几句,多查询系统。

鄂州市门诊慢特病管理服务中心负责人韩丹介绍,该中心正在筹划更深入的全生命周期健康管理,为患者建立动态健康档案,由医护团队提供定期随访、用药指导和健康宣教,将治疗关口前移。



慢病患者正在使用医保结算。(湖北日报全媒记者 王楚 摄)



医保服务窗口直接入驻,患者备案、咨询、报销“一窗办理”。



处方合规流转后,患者可在全市任何一家联网药店凭医保电子凭证取药,基金安全与购药便利同步实现。

本栏图片除署名外均为湖北日报通讯员 周璟 李刘孝子 摄

## 鄂州蛋品加工企业 获国际食品安全双认证

湖北日报讯(记者王楚、通讯员李刘孝子、刘东)12月5日,武汉方圆认证集团向湖北七妙食品有限公司颁发“FSSC22000 食品安全管理体系”与“HACCP 危害分析与关键控制点”两项认证证书。

这不仅标志着鄂州市蛋品加工领域实现FSSC22000认证“零的突破”,也使该公司成为全市首家同时持有两项国际权威食品安全认证的蛋品加工企业。

FSSC22000 认证由荷兰食品安全认证基金会主导,整合ISO22000标准、行业技术规范及附加要求,覆盖食品制造、包装、仓储、运输全链条,已获全球食品安全倡议组织及欧盟食品饮料产业联盟正式认可。

HACCP 认证则是国际通行的食品安全预防性控制体系,基于良好生产规范与卫生操作程序,通过对生产全过程进行危害分析、确立关键控制点并实施监控,系统防控微生物、化学与物理污染风险。

两项认证共同构成国际食品贸易的“通行证”,为企业拓展海外市场提供了坚实保障。

位于梁子湖区梧桐湖园区的湖北七妙食品有限公司,于今年7月正式投产,专注于为烘焙、餐饮、鱼糜制品、肉制品、冷饮乃至医药、日化等行业提供安全优质的蛋制品原料,拥有全省规模最大的蛋液生产线。目前,公司日产蛋液达30吨,日均消化鲜鸡蛋约60万枚,凭借稳定可靠的产品品质,市场网络已辐射全国并进入东南亚地区。

## 技工学子 勇夺全省技能大赛金牌



12月5日,2025年度“湖北工匠杯”技能大赛落幕。(湖北日报通讯员 李瑞 严宝兰 摄)

湖北日报讯(记者王楚、通讯员李瑞、严宝兰)12月5日,2025年度“湖北工匠杯”技能大赛——第三届技工院校学生技能大赛暨第四届教师职业能力大赛在襄阳科技职业学院圆满落幕。大赛以“技能照亮前程”为主题,旨在弘扬工匠精神,推动技工教育高质量发展,是全省技工教育领域规格高、覆盖广、影响力大的年度盛事。

本次大赛竞争激烈,涵盖汽车技术、健康和社会照护等10个赛项。鄂州市武汉三新职业技术学校学生彭诗琪在参赛人数最多的健康和社会照护赛项中脱颖而出,勇夺金牌。该校也成为本届大赛中唯一获得金牌的民办技工学校。

活动期间,省大赛组委会同步对2026届毕业生年级学生进行了技能抽测,全面检验各校常态教学质量。鄂州市三所技工学校抽测通过率64.58%,远远高于全省平均水平41.16%,在全省州市中处于第二位。鄂州市技工学校凭借扎实的理论知识功底与娴熟的操作技能,抽测通过率85.71%,在全省80所技工学校中获得第二名。在健康和社会照护项目的抽测中,武汉三新职业技术学校学生潘入杰,荣获该抽测项目全省第一名。

## 市住房公积金中心 突破“三个百亿”

湖北日报讯(记者王楚、通讯员张伟婷)“以前办异地贷款要来回跑好几趟,现在手机上点个码就能办,真是太方便了!”这是“十四五”期间,缴存职工对鄂州公积金服务最直观的评价。

“十四五”时期,鄂州市住房公积金中心锚定“全心为公、积金为民”核心理念,以服务民生为根本,以改革创新为引擎,以风险防控为底线,在缴存扩面、便民服务、政策惠民、资金管理等领域实现跨越式发展,先后荣获全国住房城乡建设先进集体、中国改革2023年度地方全面深化改革典型案例、全国“惠民公积金、服务暖人心”住房公积金服务提升三年行动2024年度表现突出集体、第七届全国文明单位、全国非银行类金融机构征信系统数据质量工作优秀机构。

截至2025年10月,全市住房公积金实现归集总额166.24亿元、贷款总额104.73亿元、提取总额102.95亿元,为鄂州打造一流住房保障体系、助力房地产市场平稳健康发展注入强劲动能。