

东莞市卫生健康局

东卫函复〔2025〕173号

(B):类

东莞市卫生健康局关于对东莞市政协十四届 四次会议第20250051号提案答复的函

黎建文委员：

您提出的《关于优化网上转诊流程的建议》(第20250051号)收悉。现答复如下：

一、关于“缩短转诊审批时间，对于急需转诊的应及时审批，转诊批复的就诊时间以批复后的三个工作日计算，遇节假日顺延”的建议

一是线上转诊审核时间的问题。目前，线上转诊审核一般规定在24小时内完成，一方面我市社区卫生服务机构的全科医生较为紧缺，仅有1706人，而2024年社区卫生服务机构门诊量达2100多万人次，每名全科医生需承担较重的日常门诊诊治任务外还需审核线上转诊申请，进一步缩短线上转诊审核时间较为困难；另一方面受机构营业时间影响，无法及时审核。如某站点18点停止营业，次日8点开始营业，期间14小时无医生审核。据统计，今年以来，8小时内完成审核的申请23.35万份，占比66.92%，12

小时内完成审核的申请 27.45 万份，占比 78.68%，绝大部分转诊申请都是在 12 小时内就已完成。综合考虑，暂未具备进一步缩短线上转诊时间的条件。二是**急诊患者就医转诊的问题**。对于诸如腹痛、便血、骨折等急诊患者，现行的政策主要是通过定辅点医院解决。2022 年 6 月，“健康东莞”小程序上线“线上转诊”模块，推出这一服务的初衷主要是为长期需要在医院就诊的慢性病患者以及明显超出社卫诊疗能力的部分病种的患者提供便利。2022 年 12 月 1 日，我市实行门诊共济政策，我市签约家庭医生的参保人可在全市范围内选择一家定点医疗机构作为辅助就医点，在辅助就医点就诊可享受相应的医保待遇，无需转诊。存在急诊情形的参保人可直接前往辅点医院就医。今年 5 月 30 日，我局已在“健康东莞”小程序线上转诊模块增加提示内容，重点提醒线上转诊审批时间，引导处于疾病急性期的患者直接前往辅点医院就诊或社卫机构现场就医转诊，告知其线上转诊主要是为长期需要在医院就诊慢性病患者以及明显超出社卫诊疗能力的部分病种的患者提供便利，避免耽误疾病急性期群众的疾病诊治。三是**转诊有效期的问题**。转诊实质上是一个诊疗服务过程，转诊的有效时间是由医生根据疾病诊治需要确定，原则上非慢性疾病的转诊有效期为三天，慢性疾病的转诊有效期为七天，对于某些常见病、慢性病、老年病或特殊情况，转诊有效时间应适当延长。同时，群众也可以在当次转诊有效期内的最后一天，通过线上转诊发起新的转诊申请，经社区审核后，仍可以到指定的医院就诊。

针对建议，我局将持续组织各社区卫生服务中心做好人员招

聘工作，在人力配备充足的情况下，科学论证，进一步探索缩短线上转诊审核时间。

二、关于“对于上级医院要求的术后复查及时批复”的建议

线上转诊是由医生根据各位市民线上提供的资料进行转诊判定。如患者因术后复查需要，可线上提交转诊申请，并附上有关的病历资料（如诊断证明、辅助检查结果等），都会在24小时内完成审核。对于超出社卫机构诊疗能力范围，且提供的资料齐全合规的患者，社卫机构一般都会给予通过。此外，根据国家分级诊疗的工作要求，是鼓励术后康复期病人在社卫机构进行跟踪管理的。因此对于术后病人复查类的转诊请求，也需要具体问题具体分析，对于符合条件在社卫机构进行复查诊治的，也会建议群众留在社卫机构。

针对建议，我局将督促各社区卫生服务中心规范线上转诊服务，对于符合转诊条件的患者要应转尽转。

三、关于“梳理现有转诊程序，进一步优化转诊程序，科学合理设置转诊程序中的项目，设计多选内容，对于符合其中多选条件的及时审批”和“设置操作指引和咨询电话”的建议

一是优化转诊程序的问题。转诊是一个诊疗过程，核心是由医生根据患者的病情和提供的病历资料，结合机构的诊疗能力作出转诊判定，在办理线上转诊时无法只凭患者主诉来判定疾病情况，因此必须提供相关病历资料作为佐证材料。目前，线上转诊的审核顺序和挂号就医一样，都是按照时间顺序进行，在规定时间内及时完成转诊申请的办理。线上转诊主要用于患者的复诊，

服务对象为非疾病急性期患者，对于疾病急性期患者，现行的政策主要是通过辅点医院解决。二是设置操作指引及咨询电话的问题。目前，我局以及各社区卫生服务中心的微信公众号都有线上转诊操作指引的推文，市民可通过微信公众号搜索操作指引。同时，各位市民也可在“健康东莞”小程序“预约社区”模块直接查询各社区卫生服务中心的联系电话，通过电话咨询有关情况。

针对建议，我局将持续做好线上转诊服务，强化线上转诊操作指引的宣传。

诚挚感谢您对我市卫生健康工作的关注和建议，我们将通过本次办理工作，进一步优化线上转诊服务。

专此答复。

领导签字：张巧利

承办人姓名：杜宇

联系电话：23281226



抄送：市人大常委会办公室、市政府督查室。