

打造与“重要窗口”匹配的“国际范儿”

——杭州市政协“提升杭州医疗国际化”协商会议综述

本报记者 鲍蔓华

2017年起，杭州已连续三年保持人才净流入率、海外人才净流入率、互联网人才净流入率全国第一。随着城市国际人口的增长，对国际医疗、国际教育、国际社区等城市公共服务的需求日渐强烈，其中国际医疗、国际教育问题最受在杭外籍人员的关注。

2020年初，杭州市委、市政府把“提升杭州医疗国际化水平”作为一项重要协商课题交给市政协。市政协对此高度重视，将其纳入“请你来协商”平台的月度协商和远程协商议题，成立界别相关委员以及部分港澳委员、海外列席代表等参加的课题组。同时发动市政协港澳委员、海外列席代表等分别在深圳、广州、香港和日本、法国、德国开展调研。

充分调研后，2020年11月16日，“提升杭州医疗国际化”协商会议召开。4位港澳委员在香港、深圳分会场通过视频连线参与远程协商，4位市政协海外列席代表通过视频建言，来自致公党杭州市委会、开展国际医疗服务的医院等政协委员和有关代表，及从事医疗国际化研究的学者、在杭外国专家等在杭州主会场作交流探讨。215名委员通过市政协智慧履职平台实时在线观看和参与互动交流，提出意见建议193条。

医疗服务国际化将迎“黄金发展期”

2022年，杭州将迎来第19届亚运会，届时数以十万计的外籍运动员、教练员、体育官员、观众、记者、志愿者等群体大量进入，将带来巨量的医疗服务需求。杭州医疗国际化水平将面临大考。

课题组通过调研发现，近年来，杭州市积极完善软硬件设施建设，加强国际交流与合作，着力提升服务能力和水平，医疗国际化工

委员观点

杭州市政协海外列席代表沈国强：注重病人隐私保护

挂号和预约环节要有简单英语服务，让会英语的医生给外国人看病；注重病人隐私保护，看病时门诊室只能有医生、病人和病人家属，不要让其他病人在旁边。对于个人隐私问题，国人现在还不注意，包括医院和医生都不重视，但在西方国家是很忌讳的。

致公党杭州市委会：提升就医环境

联通城市大脑，牵手家庭医生。提升就医环境，加强宣传引导。布局国际医院，优化理赔模式。合理规划 and 布局高端医疗服务资源，充分接轨和开发高端商业医疗保险。

杭州市政协委员、杭州师范大学阿里巴巴商学院教授王淑琴：分类管理医疗服务供给

完善国际医疗认证和国际保险服务。分类管理医疗服务供给。招聘外语能力较好的医护人员，还可以从境外招聘医学专家坐诊，以方便在杭外籍人士的医疗服务需求。在健康体检方面，可借鉴香港等城市涉外医疗机构的做法，采取市场化手段进行定价和运营，整合院内外、境内外医疗资源，通过与境外机构签订长期合同服务方式争取市场，用多种手段促进涉外医疗服务业务发展。

杭州市政协委员、浙医儿童医院党政办常务副主任林平：提高涉外就医服务能力

提高医疗机构涉外就医服务能力，优化服务流程和就医环境。完善境外人员就医信息电子认证管理。抓住政策机遇，推动在杭医院与境外保险机构的业务合作。

农工党党员、杭州市红十字会医院副院长石仕元：统筹做好医疗国际化工作

建议省、市医疗机构国际化资源共享，统筹做好医疗国际化工作。提高诊疗水平，促进医疗水平国际化。



杭州市政协调研组在余杭区调研良渚医院迁建情况



杭州市政协调研组在委员企业调研医用防护服生产情况

作取得明显成效，但同时也存在就医短板和不足，在杭外籍人员就医时遇到不少困扰和问题。特别是在区级医院和社区卫生服务中心，医护人员和服务人员的外语沟通能力有限。医院的医疗文书、预约平台，以及医疗检查步骤、注意事项、诊断报告、检查化验报告、收费单等双语版本普及度也不高。课题组发言人直言，“杭州医院与境外保险公司衔接和互认程度还不够高，易造成外籍患者全额自费结算、报销不便等问题。外籍患者对医院和医生保护个人隐私方面的隐私存有顾虑。外籍人员智慧医疗全覆盖和流程可以进一步优化。”

提升医疗国际化服务软实力

医疗服务的“国际范儿”应该是个什么“范儿”？杭州的国际医疗服务有哪些不足？差距有多大？课题组总结了港澳委员和政协海外列席代表一起把脉问诊。

市政协海外列席代表朱亚峰观察到，日本因医疗资源充足，医疗机构之间技术水平差异不大，一般城市的医疗设施，都能满足外籍人士医疗服务需求。“国内包括杭州在内，虽然有非常多的医疗机构，但按人均计算，医疗资源还不够充足，而且各医疗单位的设备和医疗

技术水平差别较大。在目前条件下，我们不能强求医疗国际化千篇一律、面面俱到。在具体做法上，可结合杭州的强项和特点，采取分批分治领域逐步实现医疗国际化。同时，医疗国际化还需要一系列相关产业的配套发展，培养专业人才，提供相应水平的住宿和交通，及与国际接轨的医疗保险制度。”朱亚峰说。

在政协海外列席代表陈翔看来，杭州可以通过衔接国外重要国家的社保体系，让在华居留的外国人以及华侨可以直接使用国外社保就诊，让外国人享受就医服务“不见外”。也可以针对在华居留的外国人以及华侨，开发商业医疗辅助保险。

“外籍人员在深圳就医医疗费用主要通过四个途径结算：社会保险、国际医疗保险产品、普通商业保险、个人自费。”市政协委员胡惠康分享了在深圳外籍人士医疗和健康服务情况，他的建议很具体：“市卫生健康委牵头制定和完善中英文对照版的全市外籍人士就医指南，列明可提供外籍服务的诊所、门诊部、名医诊疗中心、医院等。制定接诊外籍人士的医院标准，将符合接诊条件的医疗机构列入就医指南。由市人力资源保障局牵头，制定和完善中英文对照版的社保卡办理和使用指南，在各医疗机构、外籍人士聚集较多的片区发放，多渠道宣传普及就医服务信息。同时，网上预约系

统推广使用中英文对照版本，鼓励各公立医院与商业保险公司签订合作协议，拓宽外籍人士就医渠道。”

“目前，杭州与572家国境外知名医院、医学科研机构、医学院校签订合作协议，在临床研究、技术应用、药物试验等领域建立了战略合作伙伴关系，将持续开展国际远程医疗服务，不断拓展国际人才双向交流，并对标国际化标准，升级医疗国际化服务硬件设施，努力适应国际化需求，全面提升医疗国际化服务的软实力。”委员和代表们的认真感动着相关部门，市卫生健康委负责人表示，将建立涉外医疗服务网络体系，提高就医可及性；组织开展涉外医疗培训，重点提高外语交流能力；继续深入推进杭州医疗卫生国际化工作，努力提升医疗机构国际化水平和服务能力。

线上线下为“国际范儿”齐蓄能

杭州要建设与世界名城和“重要窗口”相匹配的医疗国际化，要结合杭州医疗的强项和特点，分阶段分领域逐步推进医疗管理、医疗技术、医疗服务、医疗保障等体系与国际接轨，全面提升医疗技术、服务和保险的国际化水平。

委员们线上线下频频亮招。大家建议：在服务理念特别是医疗护理服务内容、就诊流程、不同文化背景下的沟通、结算平台等方面加强与国际接轨。针对涉外导医和就医服务不足问题，择点建立外籍人员导医服务，并抓紧开设服务外籍人员就医的紧急咨询电话，建立双语就医服务网站和手机App、微信小程序、公众号等移动导医渠道，帮助和引导外籍人员处理日常寻医问药事务。结合未来社区建设，在每个城区至少确定一个国际社区，专门设置外籍人员导医服务点，为本区及附近外籍人员提供基本导医服务。试点设置外籍人员定点医疗机构，之后再视国际医疗业务量情况逐步增加。深化与重要国家保险机构的衔接合作，加快医疗服务国际化接轨。大力推进国际医院建设，积极培育杭州特色国际化医疗健康品牌。加强杭州传统医学文化对外宣传，帮助和支持杭州知名国药号提高国际接诊能力，为愿意来杭州接受中医治疗的外籍人员提供专业传统的中医服务，打造杭州“中医药健康”品牌。可借鉴日本做法，积极争取国家政策支持，探索为来杭州接受中医药养生、中医药治疗的外籍人员发放短期医疗健康签证。

一条条建议，一个个破解之道，走出医疗服务“国际范儿”成为大家的共识。

部门回应

杭州市卫生健康委：

建立健全涉外医疗服务网络体系

杭州市卫生健康委将建立涉外医疗服务网络体系，提高就医可及性。继续围绕市委、市政府推进城市国际化的战略部署，科学谋划布局、分步统筹推进，充分运用省、市级部分三甲医院国际化医疗服务建设的成功经验，加大优质医疗资源下沉力度，逐步推进区级医院和社区卫生服务中心的国际化医疗服务建设，改善国际化医疗服务资源不均衡的现状。

组织开展涉外医疗培训，重点提高外语交流能力。以人才队伍建设为核心，以项目引进为载体，进一步强化临床科研等的国际交流与合作，提高医技与科研学术水平。进一步强化语言培训、拓展培训平台，提高中青年医务骨干和涉外医疗岗位服务人员的英语会话水平。

实施外籍人士“舒心就医”工程。大多数医疗机构不能直接受理国际健康保险，患者必须提前支付医疗费用并反复排队缴费，消耗时间精力且增加费用压力。优化外籍人士就医流程，吸取其他地区国际医保结算成功经验，助推国际医疗服务结算认证体系的进一步完善。

在实践中逐步探索建立医疗国际化，以满足外籍患者的就近、就近就医需求。实施外籍人士就医基线调查，结合城市国际化发展趋势，分析掌握供需现状及未来趋势变化。

持续加大对外务实交流合作。及时了解和掌握国际相关前沿动态，紧跟世界科学技术发展的步伐，实现国际化医院健康可持续发展的目标。



协商会现场视频连线

记者手记

开放让杭州绽出别样精彩

本报记者 鲍蔓华

开放，是杭州一直以来的主旋律。努力打造展示习近平新时代中国特色社会主义思想重要窗口的杭州，“国际范儿”自然是一项重要标志。而“国际范儿”的打造需要着眼大区域、拓展大视野、树立大格局，立足杭州，放眼天下。

“提升杭州医疗国际化水平”是杭州市政府交给市政协的一项重要协商课题。为了让外国人享受就医服务“不见外”，市政

协运用了“开放”的能力，把相关界别委员以及部分港澳委员、海外列席代表聚在一起。走出去，课题组走访了市卫健委、医保局等相关单位和浙医二院、邵逸夫医院等涉外医疗机构，座谈听取在杭商业保险机构等单位、香港（地区）商会——浙江、杭州欧美同学会等社团的意见建议。还发动港澳委员、海外列席代表分别在广东、香港甚至日本、法国、德国开展调研。市政协认真学习

各国、各地医疗服务的先进理念、借鉴先进经验，使提升杭州医疗服务建议中融入了更多国际化元素。一场“提升杭州医疗服务国际化”的协商活动在国内、国际先进医疗服务理念的比对标中，让杭州的医疗服务在补齐短板中找到了自己的“国际范儿”路径。

开放也锤炼着市政协的协商能力。为了打造“国际范儿”，市政协的这场协商会

议跨越了空间，一条网线连起五个国家、两个地区。港澳委员在分会场参与远程协商，海外列席代表通过视频建言。线上线下，既“面对面”，又“屏对屏”，委员们用认真、开放的姿态真诚建言。

对标国际、内外兼修，杭州不断实现城市的有机更新，进而汇成杭州的独特气质，让每个人与“国际范儿”增加了更多相逢的机遇。