

国家卫生和计划生育委员会办公厅 国家中医药管理局办公室

国卫办医函〔2017〕139号

关于印发2017年深入落实进一步改善 医疗服务行动计划重点工作方案的通知

各省、自治区、直辖市卫生计生委、中医药管理局,新疆生产建设兵团卫生局:

按照《关于印发进一步改善医疗服务行动计划的通知》(国卫医发〔2015〕2号)和《关于印发进一步改善医疗服务行动计划实施方案(2015—2017年)的通知》(国卫办医发〔2015〕33号)有关要求,在巩固近两年改善医疗服务成果的基础上,国家卫生计生委和国家中医药局组织制定了《2017年深入落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案》(可从卫生计生委医政医管栏目下载)。现印发给你们,请做好组织实施工作,重点在预约诊疗、日间手术、急诊急救、诊区安全与患者隐私保护相关工作方面取得成效。

国家卫生计生委联系人:医政医管局 王斐、胡瑞荣、王毅

电话:010—68791889、68791887、68791886

传真:010—68792963

邮箱:bmaylzyc@163.com

国家中医药管理局联系人:医政司 孟庆彬、邢媛媛

电话:010—59957680、59957687

传真:010—59957684

邮箱:yizhengsiyichu@126.com



国家卫生和计划生育委员会办公厅



国家中医药管理局办公室

2017年2月16日

(信息公开形式:主动公开)

2017 年深入落实进一步改善医疗服务 行动计划重点工作方案

按照《关于印发进一步改善医疗服务行动计划的通知》(国卫医发〔2015〕2 号)和《关于印发进一步改善医疗服务行动计划实施方案(2015—2017 年)的通知》(国卫办医发〔2015〕33 号,以下简称《实施方案》)有关要求,在巩固 2015 年和 2016 年改善医疗服务成果的基础上,继续深入落实改善医疗服务行动计划(以下简称行动计划),制定本方案。

一、工作进展

“行动计划”启动两年来,各地坚持问题导向,以改善人民群众看病就医感受为出发点和落脚点,推出一系列政策举措,取得了阶段性成效。一是服务流程不断优化。截至 2016 年底,1378 家医疗机构提供移动支付的方式进行结算,较 2015 年增加了 710 余家,更多患者从中受益,减少了排队次数和等候时间;1445 家三级医院建立信息库,为患者提供信息查询和推送服务,较 2015 年增加 200 余家;三级医院预约诊疗率平均值达到 38.6%,较 2015 年提高 6.5%,有 3329 家医疗机构实现分时段预约诊疗,有效减少患者的候诊时间。二是医疗质量不断提升。截至 2016 年底,7745 家医疗机构实施临床路径管理,其中三级医院 1953 家、二级医院

5792家,分别较2015年增加354家、1229家;所有三级医院均开展优质护理服务,其中1965家实现全院覆盖;有6069家二级医院开展优质护理服务,较2015年增加862家。1507家三级医院利用信息化手段开展临床合理用药指导。三是服务模式不断创新。截至2016年底,日间手术占择期手术比例达11%,有396家医疗机构设置日间手术中心,较2015年增加了近300家;6800余家医疗机构开展远程医疗服务,覆盖了1330个县。四是努力和谐医患关系。截至2016年底,医疗纠纷人民调解工作实现县级区域全覆盖,医疗责任险和医疗风险互助金参保医疗机构近7万家,其中覆盖二级以上医院已超过90%,"三调解一保险"的医疗纠纷预防处理机制作用日益凸显。同时,通过社工和志愿者的服务,进一步促进了医患沟通与交流。五是平战结合做好儿童医疗服务。各地按照《关于加强儿童医疗卫生服务改革与发展的意见》(国卫医发〔2016〕21号)和国家儿童医学中心及国家儿童区域医疗中心的设置规划及标准,加强儿科医疗服务体系建设,进一步优化儿童医疗卫生服务资源。同时,合理调配儿科医疗力量,积极应对儿科就诊高峰期和局部地区手足口病疫情,缓解儿科医疗资源不足导致的供需矛盾。

二、2017年改善医疗服务行动重点工作

在以城市三级医院为重点的各级各类医疗机构,继续按照《实施方案》有关要求贯彻落实“行动计划”,进一步提高医疗服务水平,不断改善人民群众看病就医感受。2017年重点做好以下

工作：

(一)科学实施预约诊疗。三级医院在全面实施预约诊疗服务的基础上,不断提高预约诊疗科学性,持续改善患者就医体验。一是实现分时段精准预约。根据患者个体情况,合理安排预约患者就诊时间,预约时间精确到小时,有条件的精确到分钟,坚持“预约优先”的原则,进一步缩短预约患者候诊时间。二是建立预约号源统一管理信息平台。将电话、窗口、诊间等传统预约渠道与网络、移动客户端、医联体内基层医疗机构等新兴预约渠道相融合,在信息平台上统一管理预约号源,合理安排初诊患者、复诊患者就诊时间,提高预约诊疗效率。优先安排慢性病连续跟踪管理患者的预约,推动分级诊疗。三是推行实名制预约诊疗。逐步扩大试点范围,加强预约患者身份识别,有效加强网络号源管理,遏制网络倒卖号源现象,使患者挂号体验有效改善。四是探索开展检查检验集中预约。医生开具检查检验申请单后,患者可通过自助信息终端选择时间段,减少等候时间和往返次数。

(二)加强医疗资源调配。医疗机构要根据患者就诊情况,灵活调配机构内医疗资源,打通影响患者看病就医体验的瓶颈环节。一是调配门急诊资源。根据季节变换、疾病发病情况,对可能出现的门急诊就诊高峰提前预判,科学调整门急诊医务人员安排,保障门急诊医疗秩序平稳有序。二是调配住院病床资源。医疗机构可通过设置专门住院病床调配机构,安排专人根据患者病情,区分轻重缓急,合理安排住院顺序和住院床位,打破科室管理住院床位的

传统观念,提高住院床位使用效率。三是调配药房资源。加强门诊、药房等多部门协作,实现信息共享,合理调整药房人员安排,缩短高峰时段患者在取药窗口的排队时间。有条件的医疗机构可利用信息化手段,提高药房管理水平和工作效率。

(三)推行日间医疗服务。在保障医疗质量与安全的前提下,推进三级医院日间手术试点工作,探索将部分住院服务转变为日间医疗服务,优化诊疗服务流程,提高医疗服务效率,缓解患者“住院难”和“手术难”问题。一是加强日间手术质量精细化管理。开展日间手术试点的医院,建立完善相关管理制度、运行机制和激励机制。确定并公开开展日间手术的病种和技术目录,明确适应证范围、麻醉方式、主要风险和大致费用范围。制定日间手术临床路径,开展日间手术路径化管理,逐步提高日间手术占择期手术的比例,形成基于日间手术的分级诊疗模式。二是探索开展其他日间医疗服务。鼓励有条件的医疗机构将部分传统住院诊疗服务安排在日间,在保障医疗质量和安全的前提下,设置日间病房,开展日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等医疗服务,提高医疗服务效率。

(四)持续提升医疗质量。落实《医疗质量管理办法》(国家卫生计生委令第10号),形成医疗质量管理的长效机制,提高不同地区、不同层级、不同类别医疗机构间医疗服务同质化程度。进一步完善医疗质量管理与控制组织体系,加强重点专业医疗质量管理与控制工作。做好疾病分级诊疗过程中医疗质量连续化管理,强

化重点病种及医疗技术质量管理和费效比控制。加强医院感染管理,开展医院感染防控知识的培训和教育,临床科室和医技科室严格执行各项操作规程,预防医院感染发生。落实《医疗废物管理条例》相关规定,严格医疗废物规范化管理。

(五)推进临床路径管理。进一步提高临床路径管理覆盖面,增加开展临床路径管理工作的医疗机构及科室数量,提高临床路径管理病例总数、入径率和完成率。充分发挥临床路径作为医疗质量控制与管理工具的作用,保障医疗质量与安全,同时将临床路径管理有关要求纳入绩效考核管理。通过临床路径合理测算单病种付费的支付标准,保障按疾病诊断相关分组(DRGs)付费医疗质量,有效推动支付方式改革。提高临床路径实施与管理的信息化水平,加强对临床路径的实时管理和全面统计分析。推进患者参与临床路径管理工作,使患者实时了解治疗进程及各节点时间,实现“医、护、患”一体化,改善患者就医体验。拓展临床路径管理工作内涵,探索临床路径管理在药学、检验、影像、护理等专业应用的可行性。

(六)创新急诊急救服务。急救中心(站)充分发挥在院前医疗急救中的指挥调度作用,实现院前急救快速反应,缩短急救反应时间。理顺院前急救与院内急诊、院内急诊与院内其他科室之间的协同服务流程,接诊医疗机构要为院前急救开通绿色通道,针对病死率和致残率高的急性病,建立如胸痛中心、卒中中心等急性病多学科诊疗模式,缩短患者进入医疗机构到接受治疗的时间。通过

信息化手段实现患者院前院内医疗信息共享,为抢救患者生命赢得时间。

(七)充分利用信息手段。进一步加强信息化建设,发挥信息管理手段在改善医疗服务中的重要作用,使医疗服务更加便捷、公开,患者就医更加方便、明白。一是提供信息查询与推送服务。在保障患者隐私的前提下,通过互联网、移动网络、通讯网络等途径,为患者提供检查检验结果、就诊项目、医疗服务费用等方面的信息查询服务,为患者推送诊疗信息、用药信息、异常检查检验结果信息、疾病相关健康保健知识等。二是提供信息化结算支付方式。使用就诊卡预存、银联、手机软件等多种信息化支付方式,实现床旁结算、诊间结算,使患者结算更为便捷。有条件的地方可以探索将医保卡与银联卡相关联,实现“一站式”结算服务,减少患者排队缴费、医保报销次数。三是搭建双向转诊信息平台。开展双向转诊的医疗机构要通过双向转诊信息平台,实现上转和下转患者的诊疗信息共享,保证分级诊疗服务的连续性,保障医疗质量和安全。

(八)深入推进优质护理。进一步扩大优质护理服务覆盖面,逐步实现二级以上医疗机构优质护理服务全院覆盖,提高开展优质护理的县级医院和基层医疗机构比例。继续推动各级各类医疗机构深化“以病人为中心”的服务理念,大力推进优质护理服务,落实责任制整体护理。护士运用专业知识和技能为群众提供医学照顾、病情观察、健康指导、慢病管理、康复促进、心理护理等服务,体

现人文关怀。

(九)药事管理保障安全。加强药事管理,以加强抗菌药物管理为切入点,落实抗菌药物管理相关制度,明确职责分工,对抗菌药物的临床使用、数据监测、综合评价等各个方面加强管理;加强药师队伍建设,组织开展相应培训、继续教育项目,重点加大对基层药师培训力度,提高整体药学服务水平;加快药学服务模式转变,提高临床药学服务质量,推广多学科诊疗方式,加强合理用药指导,提高患者治疗依从性。加大合理用药宣传力度,提高患者对合理用药的重视程度,积极探索利用微信、微博等新兴媒体查询药品合理用药信息的方式方法,并在医疗机构人流密集的地点如取药窗口、门诊大厅等区域设置各种类型多媒体设备,使用通俗易懂的语言加强合理用药宣传。

(十)发挥中医特色优势。中医医疗机构要积极推进中医诊疗模式创新,探索建立符合中医学学术特点、有利于发挥中医特色优势和提高中医临床疗效、方便群众看病就医的中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。各级各类医疗机构要提高中医药服务能力,充分发挥中医药在疾病防治中的作用,加强中医临床科室和中药房建设,满足患者中医医疗服务需求;鼓励根据中医诊疗特点优化诊疗服务流程,缩短患者取药等环节等候时间;鼓励为患者提供中药个体化用药加工等个性化服务。

(十一)营造良好人文环境。以病人为中心营造良好就诊环境,以医务人员为主体营造良好工作环境,通过环境改善,营造医

患和谐的正能量。一是加强诊区安全与患者隐私保护。医疗机构诊区划分合理,待诊患者与就诊患者隔离,力争做到“一室一患”。各项就诊标识醒目、明确,便民措施、导医服务完善。二是医务人员工作环境温馨。医疗机构充分关心关怀医务人员,为医务人员提供就餐、更衣、手术间隔休息等条件,创造有利于工作的环境,努力提高医务人员满意度,调动医务人员积极性。三是构建和谐医患关系。深入推进创建“平安医院”活动,继续开展严厉打击涉医违法犯罪专项行动,保障医务人员安全。进一步完善医疗纠纷预防与处理法制建设,健全“三调解一保险”医疗纠纷处理制度及保障机制。四是加强医疗卫生行风建设。加大“九不准”宣传力度,开展医务人员职业道德培训,树立行业良好风气。

三、工作要求

(一)强化组织领导。各省级卫生计生行政部门和中医药管理部门要切实担起责任,继续加强对改善医疗服务工作的组织领导,针对“行动计划”实施两年来遇到的体制机制障碍,在深化医改过程中协调相关部门研究破解,创造政策环境,完善配套措施,建立激励机制。

(二)探索建立制度。各级各类医疗机构特别是城市大型公立医院要高度重视改善医疗服务工作,认真梳理“行动计划”实施两年来在改善患者就医体验方面切实有效的措施,探索将其固化并转变为本单位的工作制度,持续增强群众获得感。

(三)加强评估考核。各省级卫生计生行政部门和中医药管理

部门要建立重点工作跟踪和督导制度,按照《关于印发进一步改善医疗服务行动计划实施方案(2015—2017年)的通知》(国卫办医发〔2015〕33号)和本方案要求,强化政策指导和督促检查,定期通报工作进展,务求工作取得实效。国家卫生计生委与国家中医药管理局将适时组织对各地改善医疗服务工作开展情况进行督查。

(四)强化宣传引导。要及时总结,推广有益经验,加强典型案例的挖掘和宣传,展示工作成效,树立行业形象。工作中发现的亮点和典型,要形成书面材料及时报送国家卫生计生委医政医管局和国家中医药管理局医政司。

国家卫生计生委办公厅

2017 年 2 月 20 日印发

校对:王 斐