

杜卫(2021 ) 8号

关于印发杜集区进一步改善医疗服务
专项行动方案的通知

辖区各级各类医疗机构：

为扎实开展新一轮深化“三个以案''警示教育，结合党史学习 教育活动和中央巡视反馈意见整改工作，我委根据市卫生健康委 《淮北市进一步改善医疗服务专项行动方案》（淮卫秘〔**2021**） **102**号），研究制定了《杜集区进一步改善医疗服务专项行动方 案》，现印发给你们，请结合实际，认真组织实施。



杜集区进一步改善医疗服务专项行动方案

< 为扎实开展新一轮深化“三个以案''警示教育，结合党史 学习教育活动和中央巡视反馈意见整改工作，围绕持续改善 医疗服务“两少八更加”目标，认真组织开展“我为群众办实事” 实践活动，解难题、惠民生，切实增强人民群众看病就医满 意度和获得感，制定专项行动方案如下。

**—、指导思想**

、 准确把握新形势下患者需求的新变化，聚焦改进医疗卫 生领域的热点、难点和痛点问题，坚持把“以患者为中心”的 服务理念贯穿于医疗服务的各环节和全流程，不断创新服务 举措、优化服务流程、转变服务模式，持续推动医疗服务高 质量发展，努力为人民群众提供更高水平、更加满意的卫生 健康服务。

**二、 行动范围**

辖区一级医疗机构为主，其他医疗机构比照执行。

**三、 行动内容**

**（一） 预约诊疗**

**1** .采取多途径提供预约挂号服务，主动与上级医联体医 疗机构对接，对预约、转诊患者设置绿色通道。•畅通家人、 亲友、家庭签约医生等代老年人预约挂号的渠道，设立老年 人优先就医窗口，建立挂号、就医“绿色通道七医疗机构配 备导医、志愿者等人员为老年人提供就医指导服务。

**（二） 门诊服务**

**2.就诊服务。**各类指示标牌清晰完备，有明确的就诊和 出入院流程。一医务人员着装规范整洁、态度耐心亲和，佩戴 胸卡（牌）上岗。提供就医咨询、预检分诊、集中检查预约、 预约住院、审核盖章、预约陪检、医保咨询、代邮检查单、 门诊及住院结算咨询、方便门诊等“一站式”服务和导诊服务。 根据疾病时段特点，及时调配门急诊资源，确保出现就诊高 峰时门急诊运行平稳有序。分类完善初诊、复诊、转诊等患 者的叫号规则，对一日内在同一科室就诊的患者只收取一次 挂号费。落实残疾人、现役军人、老年患者优先就诊和绿色 通道制度。持续推进急诊患者先诊疗后付费试点。

**'3.联合诊疗。**加强与上级医疗机构转诊对接，对疑难复 杂疾病，规范进行转诊治疗。加强检查、检验、药房多部门 协作，实现信息共享共用，缩短窗口排队时间。 '

1. **检查检验。**提供检查检验结果电话告知、短信推送等 告知方式，积极推动检查结果互认，方便群众就医。
2. **保护隐私。**完善私密性保护设施，做到一患一诊室。 开展示教须征得患者同意。进行暴露患者肢体等操作时使用 围帘、屏风等进行遮挡。

**（三）住院服务**

■

**, 6.“一站式”服务。**“一站式”办理住院预约、入院缴费、 预住院检查检验安排等事项。对特殊人群安排绿色通道优先 安排入院

**7.0间手术。**各医疗机构根据自身实际情况，逐步扩大 日间手术病种范围，提高日间手术占择期手术的比例。

1. **优质护理。**逐步实现优质护理服务全覆盖，将老年护 理、康复护理、安宁疗护等延伸至基层医疗卫生机构。
2. **综合服务。**推进急慢分治，实现医联（共）体内顺畅 双向转诊和接续医疗服务。采取多种形式，便捷缴费结算渠 道。
3. **患者随访。**安排具有丰富临床经验和专科知识的人员 对出院患者通过电话、网络、移动端等途径定期开展随访， 了解患者康复情况，提供药物使用、康复锻炼、生活起居、 健康饮食、自我保健等指导咨询服务。

**（四） 规范诊疗**

「**11.临床路径管理。**各医疗机构结合自身实际，实行临床 路径管理信息化，提高住院患者临床路径的入径率和完成率, 实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范 度和透明度。 ’

1. **处方管理。**采取处方负面清单管理，落实处方点评、 抗生素使用、辅助用药、耗材使用管理等制度。

**（五） 药学服务**

1. **用药指导。**药学服务全覆盖，临床药师为患者提供个 性化的合理用药指导。加强与上级医疗机构对接，指导基层 医疗卫生机构合理用药，重点为慢病签约患者提供用药指导。
2. **药品供应。**有条件的医疗机构积极推动“智慧药房”建 设«实行慢性病长处方，开展中药饮片代煎、药物配送、用 药咨询等服务。

（六） 庐**勤服务**

1. **环境氛围。**结合实际，积极配套设施设备，在公共区 域为候诊患者提供网络、阅读等舒缓情绪服务。通过宣传栏 和视频播放等多种形式为患者提供健康教育服务。
2. **环境设**施。院内通道整洁、无障碍物，雨雪天气有防 滑措施。院内设置无障碍设施，方便残疾人、行动不便的患 者就医。为老年人或行动不便患者免费提供轮椅、担架等器 具，卫生间无污渍、无异味、无杂物，门诊、辅助检查科室 区域卫生间提供卫生纸或增设免费取纸设备。

**' 17.膳食质量。**根据自身情况为病患提供合理优质的膳食 服务。

**• 18.智能停车。**使用智能化手段对车位和车辆实现车牌识 别、剩余车位可视化提醒、智能引导等方式，优先采用扫码 支付、无感支付、“先离场后付费''等智能缴费方式。

**（七）医患沟通**

**19.投诉沟通。**完善医患沟通工作制度，配备相应办公场 所和具有医学背景的专职人员，加强专业培训，实行“首诉负 责制。提供电话、网络、意见箱等多种投诉途径并在院内醒 目位置及网站公布。

**四、实施步骤**

专项行动时间从**2021**年**3**月至**11**月，分**3**个阶段实施。

**（一）动员部署阶段（2021年3月.4月*）***

组织动员辖区医疗机构核照实施步骤、时间节点，深入 查找存在问题和薄弱环节，逐条对照进一步改善医疗服务专 项行动内容，：各医疗机构结合实际制定完善专项行动实施方

案。

**（二） 组织实施阶段（4月.9月）**

各级各类医疗机构要严格按照进一步改善医疗服务行 动方案，层层落实责任，主要领导亲自抓，分管领导具体负 责，职能科室分工负责，临床科室抓好落实，医务人员全面 参与，限期整改落实到位，切实让患者感受到专项行动成效。

各公立医疗机构要于**4**月上旬、**6**月上旬围绕进一步改 善医疗服务专项行动内容开展“健康服务基层行”活动，体验 群众看病就医困难，发现存在问题并结合行动方案提出整改 意见。

**（三） 总结巩固阶段（10月・11月*）***

各级各类医疗机构全面总结进一步改善医疗服务专项 行动开展情况，要将专项行动中可复制、可推广的经验固化 为改善医疗服务的重要内容，保障效果可持续。区卫生健康 委将改善医疗服务成效纳入医疗机构绩效考核内容，并对各 单位推进情况实行通报制度，确保医疗服务持续改进，医患 •获得感不断提高。各医院专项行动开展情况总结请于**11**月 **10**日前以书面盖章形式上报区卫生健康委医政医管办，联系 人：刘锋，联系电话**0561-3098309**。 :

**五、工作要求**

**（一）加强组织领导**

'各级各类医疗机构要高度重视改善医疗服务工作，要把 进一步改善医疗服务专项行动与落实中央巡视反馈意见整 改工作结合起来，与新一轮深化“三个以案”警示教育结合起 来，与“学习党史、我为群众办实事''结合起来，建立单位党 委主要负责同志负总责，分管负责同志具体抓的责任机制， 细化实施方案，逐条明确时间表，逐项制订施工图，抓住关 键、精准发力，扎实推进专项行动取得实效。

**（二） 加强监督指导**

加强对辖区内医疗机构进一步改善医疗服务专项行动 的监督、检查和指导，开展并定期公布辖区医疗机构满意度 调查结果，确保不搞形式、不走过场；要充分发挥卫生健康 行风监督专员作用，定期开展明查暗访，对发现和反馈的问 题要及时核查并要求医疗机构整改落实。各级各类医疗机构 要主动接受社会监督，在显著位置公布投诉处理程序、地点、 接待时间和联系方式；接到投诉后，应及时了解核实情况、 提出妥善处理意见。 \*

**（三） 加强宣传引导**

各级各类医疗机构要及时总结进一步改善医疗服务专 项行动中好的经验做法，加强与行业内外媒体的沟通协调，

.及时展示工作成效，树立行业形象，营造良好舆论氛围；要 积极发掘树立一批可推广、可复制的示范医院、示范岗位和 示范个人，充分发挥典型引路、示范带动作用，全面推动全 区医疗机构就医体验大提升。