**2016年深入落实进一步改善医疗服务
行动计划重点工作方案**

中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会

国卫办医函〔2016〕362号

　　为深入贯彻落实党的十八届五中全会精神，推进健康中国建设，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2015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、工作背景
　　“进一步改善医疗服务行动计划”实施一年来，各地按照统一部署，在巩固既往工作成果的基础上，创新性地推出了许多便民利民惠民措施，取得阶段性成效。一是诊疗服务流程进一步优化。截至2015年底，全国有1238家三级医院建立信息库，为患者提供信息查询和推送服务；660家三级医院通过手机APP、微信支付等方式结算，方便患者，减少患者排队次数、缩短排队时间。二是医疗服务模式进一步创新。推行日间手术、专病门诊、多学科联合门诊等模式，提高服务效率。截至2015年底，全国有近100家医疗机构建立日间手术中心。三是诊疗服务行为进一步规范。截至2015年底，全国有1599家三级医院、4563家二级医院开展临床路径管理。截至2015年9月底，全国所有三级医院均开展了优质护理服务，有1036所三级甲等医院实现全院覆盖，占全国三级甲等医院总数的89.4％；有5207所二级医院开展了优质护理服务，占全国二级医院总数的90.9％。四是患者就医更加高效便捷。截至2015年底，全国三级医院预约诊疗率平均值达到32.1%。五是努力构建和谐医患关系。截至2015年底，全国有13632家医疗机构开展社工服务，19195家医疗机构开展志愿者服务。“三调解一保险”的医疗纠纷预防处理机制作用日益凸显。2015年全国发生医疗纠纷数量同比下降1.8%，人民调解处理医疗纠纷7.1万起，成功率85%以上。
　　二、2016年改善医疗服务行动重点工作
　　（一）工作范围。各级各类医疗机构，重点为城市大型三级医院。
　　（二）重点工作内容。继续落实改善医疗服务行动计划。2016年重点做好预约诊疗、日间手术、医疗质量、信息推送、结算服务、药事服务、急诊急救、优质护理、中医医疗、人文关怀10项工作，努力提升医疗服务水平，改善人民群众看病就医感受。
　　1.全面实施预约诊疗。三级医院全面实施预约诊疗服务，不断提高预约诊疗率，有效分流患者，改善患者就医体验。一是提供多种预约诊疗方式。通过网络、电话、窗口、诊间、社区卫生服务机构等多种方式、多种途径，为患者提供便捷的预约诊疗服务，患者预约就诊更为方便。二是实现分时段预约。合理安排预约患者就诊时间，在“预约优先”的基础上，通过精细测算就诊时间，不断提升预约就诊的精确度，争取预约时间精确到小时，预约患者候诊时间得到有效缩短。三是探索开展实名制预约诊疗。加强身份识别，逐步实施注册式管理，有效加强号源管理，遏制倒卖号源现象，患者挂号体验有效改善。四是加强复诊患者预约管理。提供便捷的诊间预约、复诊预约途径，合理安排复诊患者就诊时间，实现与首诊预约患者错峰就诊，提高预约诊疗效率。
　　2.逐步推行日间手术。三级医院逐步推行日间手术，优化诊疗服务流程，提高医疗服务效率，在保障医疗质量与安全的前提下，为患者提供高效的日间手术服务，缓解患者“住院难”和“手术难”问题。一是主动公开日间手术病种和术式清单，为患者提供公开、透明的日间手术信息。坚持患者自愿原则，在患者知情同意情况下，为患者实施日间手术。加强对患者健康知识宣传，引导患者逐步接受日间手术模式。二是理顺内部业务流程。为开展日间手术提供必要的设备设施、人力与物力支持，探索建立日间手术中心，统筹调配医疗资源，完善相关管理制度，优化患者就诊流程，提高医疗资源利用效率。三是以医联体为切入点，衔接分级诊疗制度。在医联体内部形成三级医院与二级医院、基层医疗卫生机构分工协作机制，建立术后患者随访制度，指导下级医疗机构做好患者术后康复，并为基层医疗卫生机构开通日间手术绿色通道，逐步形成“手术在医院，康复在社区”的“急慢分治、上下联动”分级诊疗模式。我委将会同有关部门制定专项工作方案。
　　3.持续改善医疗质量。紧紧围绕深化医药卫生体制改革工作要求，开展提升医疗质量专项活动。在完善医疗服务体系和推进分级诊疗制度建设工作中，以强化重点病种及医疗技术质量管理和费效比控制、加强平台专业医疗质量管理与控制、推行疾病分级诊疗过程中医疗质量连续化管理、加强日间手术质量管理和逐步提升基层医疗质量安全水平为重点，进一步建立完善医疗质量管理与控制长效工作机制，落实住院医师规范化培训制度，创新医疗质量持续改进方式方法，形成政府监管、机构自治、行业自律、社会监督的多元共治新格局，提升医疗质量，保障医疗安全，维护人民群众健康权益。具体实施方案另行下发。
　　4.多种形式信息推送。加强信息化建设，通过新媒体、微平台、手机信息、电话等途径提供诊疗信息推送服务，患者获取信息更加公开、透明。对门诊等候、预约诊疗的患者提供就诊相关信息，对接受特殊检查、特殊治疗和手术前后的患者提供围手术期诊疗相关信息。推广利用微信、短信等形式向患者提示异常检查检验结果信息。在保障患者隐私的前提下，通过自助打印、手机信息、电话告知、网络查询等多种形式，为患者提供检查检验结果，以及就诊项目、药品、单价、总费用等查询服务。
　　5.费用结算方便快捷。一是优化费用结算流程。做好入、出院手续办理及结算时间预约安排，减少患者等候。为住院患者提供床旁、护士站、结算窗口等不同出院费用结算途径，逐步提升床旁结算比例。加强部门协调，争取医保等部门支持，在医保实时结算的基础上，逐步实现患者缴纳自付部分费用即可办理入出院手续，患者入出院更加便捷。二是提供便捷结算支付方式。探索使用就诊卡预存、银联等多种支付方式，通过诊室内记账、诊间结算、手机等移动设备支付医疗费用，减少患者排队缴费次数，缩短排队等候时间，患者结算更为便捷。
　　6.药事服务保障安全。利用信息化手段加强合理用药指导。通过多媒体、人工窗口等多种渠道，为患者提供合理用药指导，患者用药更加安全。探索提供自助查询机、微信平台等多种方式，扫描药品条形码或者二维码等即可查询药品用法、用量、使用注意事项等信息，指导患者合理用药。在取药窗口、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。
　　7.急诊急救无缝衔接。急救中心（站）要充分发挥在院前医疗急救工作中的指挥和调度作用，合理调派救护车，强化院前急救快速反应，缩短急救反应时间。规范医疗急救行为，严格按照“就近、就急、满足专业需要、兼顾患者意愿”原则转运患者。医院要加强急诊力量，提高急诊服务能力。接诊医院要为院前急救开通绿色通道，并加强院内急诊与院前急救的医疗信息共享与医疗服务衔接，实现无缝衔接，不推诿、拒诊急诊患者。
　　8.深入推进优质护理。各级各类医疗机构继续深化“以病人为中心”的服务理念，落实责任制整体护理，持续改善护理服务。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，体现人文关怀和护理专业内涵，不断提高护理质量。同时，医疗机构要根据功能定位、服务半径、床位规模、临床工作量等科学合理配置护士人力，满足临床工作需求。普通病房护士总数与实际开放床位比不低于0.4:1；非住院部门要根据患者诊疗量、手术量等合理配置护士，保障护理质量和医疗安全。
　　9.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。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。
　　10.构建和谐医患关系。大力推动医院文化建设，以多种形式开展健康教育和风险沟通等，发挥医院文化对构建和谐医患关系的引导作用。提高医务人员对医患沟通和人文关怀重要性的认识，加强医务人员人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识。及时了解患者心理需求和变化，做好宣教、解释和沟通。针对儿童、产妇、重大慢性病住院患者建立健全医患沟通机制，提供专科特色的社工和志愿者服务，增强心理疏导和人文关怀相关服务，充分发挥社工和志愿者在医患沟通中的桥梁和纽带作用。
　　三、工作要求
　　（一）强化组织领导，加强部门协调。各省级卫生计生行政部门要高度重视改善医疗服务工作，加强组织领导，强化落实责任。在深化医改过程中，加强同医保、物价等部门的沟通协调，密切协作配合，完善配套措施，建立激励机制，争取将日间手术整体费用纳入医保报销范围，为开展日间手术创造政策环境。
　　（二）坚持问题导向，持续改善服务。各级各类医疗机构要继续深入落实行动计划，在巩固2015年成效的基础上，创新性地推出便民利民惠民措施，重点利用信息化手段方便患者就医。城市大型三级医院要以问题为导向，认真梳理2015年在医疗服务方面患者反映强烈的问题，有针对性地提出改进措施，将改进措施和服务承诺在门诊、病房等公共区域公示，持续改善医疗服务，进一步改善患者就医体验，增强群众获得感。
　　（三）加强督查考核，注重工作实效。各省级卫生计生行政部门要建立重点工作跟踪和督导制度，对重点任务设置年度量化指标，强化政策指导和督促检查，及时总结经验并定期通报工作进展，务求取得实效。我委将适时组织对各地改善医疗服务工作开展情况进行督导检查。各省级卫生计生行政部门要及时总结有关工作经验和成果，推广有益经验，加强典型案例宣传，展示工作成效，树立行业形象。