关于印发《北京市朝阳区

改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案（2023—2025年）》的通知

委内各相关科室，辖区内各有关医疗机构：

为全面贯彻落实党的二十大精神，进一步优化医疗服务，改善全过程就医感受，提升患者体验，保障人民群众享有公立医院高质量发展成果，根据国家卫生健康委、国家中医药局《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》（国卫医政发〔2023〕11号）及北京市卫生健康委员会、北京市中医管理局《北京市改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案（2023—2025年）》（京卫医〔2023〕49号）要求，结合我区改善医疗服务工作实际，我委制定了《北京市朝阳区改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案（2023—2025年）》，现印发给你们，请认真组织实施。

北京市朝阳区卫生健康委员会

2023年7月7日

（联系人：刘晓勃；联系电话：65859685）

北京市朝阳区改善就医感受提升患者体验

主题活动实施方案（2023—2025年）

为全面贯彻落实党的二十大精神，将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果转化为解决人民群众看病就医急难愁盼问题的具体举措，进一步优化医疗服务，改善全过程就医感受，提升患者体验，保障人民群众享有公立医院高质量发展成果，根据《关于开展改善就医感受提升患者体验主题活动的通知》（国卫医政发〔2023〕11号）及《北京市改善就医感受提升患者体验主题活动实施方案（2023—2025年）》（京卫医〔2023〕49号）要求，结合我区改善医疗服务工作实际，制定本方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，践行新发展理念，以切实改善人民群众看病就医感受为目标，聚焦学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育调查研究中发现的重点问题和“接诉即办”市民反映的医疗服务突出问题。坚持以病人为中心，坚持守正创新、问题导向、系统思维，全面梳理医疗服务流程，充分运用新手段、新技术、新模式，打通人民群众看病就医的堵点淤点难点。力争用3年的时间，提升医疗服务的反应性、连续性、便利性、整合性、舒适性、可靠性和智慧化程度，推动形成中国式现代化医疗服务模式，进一步增强首都人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

二、重点任务

（一）创新理念，提升诊前服务质量

**1.完善预约诊疗制度。**一是各医疗机构持续优化在线预约服务，提供多种途径在线预约挂号服务，不同途径号源与院内号池实时共享，结合专业特点合理安排号源量，为医患沟通预留充足时间。二是支持患者在线完成实名认证。推广诊间、跨科、复诊、诊疗团队内、医联体内等多种预约模式，医联体二三级医院与基层预约转诊平台对接并投放号源，督导辖区4家医联体牵头医院及区内其他三级医院按要求实行门诊预约号源向基层医疗机构投放工作，推进按需转诊；鼓励医联体内二级医院及医联外的三级医院与基层预约转诊平台对接并投放号源，畅通疑难复杂疾病患者上转通道，提升服务连续性；严格落实所有社区卫生服务机构全部开通预约转诊服务权限工作要求，全力保障家庭医生预约转诊号源需求，方便签约居民就近获得转诊服务。全力保障家庭医生预约转诊号源需求，提升服务连续性。三是推广应用人工智能分诊系统，并与门诊电子病历系统对接，形成智能问诊一分诊一预约一病史采集流程。四是在发生医师停诊、检查设备故障等影响患者按时就诊情况时，医院要及时通知患者，并提供改约服务。五是优化预约诊疗平台，推行实名制预约，加强退号、失约管理，严厉打击“号贩子”。

**2.完善预约检查模式。**对于诊断明确且因相同疾病就诊的复诊患者，医疗机构可通过互联网诊疗平台、互联网医院或预约诊疗平台，预约复诊所需的检查检验，并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源。推广检查诊间预约服务、自助机预约服务、线上自助预约服务。根据患者病情建立分级预约制度，保障急危重症患者得到及时检查。鼓励三级医院将一定比例的预约检查权限下放给家庭医生，发挥家庭医生在预约检查方面的作用，方便患者预约检查。

**3.缩短术前等待时间。**鼓励有条件的医疗机构对诊断明确、病情相对稳定，经评估符合住院指征、行择期手术的患者，在保障医疗质量安全的前提下，在患者入院前完成术前检查检验，缩短入院后术前等待时间。

（二）创新模式，提升门诊就医体验

**4.再造门诊流程。**利用信息化技术，支持患者使用虚拟就诊卡完成院内全流程就诊。一是压缩门诊取号、缴费、打印报告等环节，缩短患者在门诊的等候时间。二是加强引导，明确当日检查检验结果回报患者的接诊流程，简化需要多次门诊诊疗、护理的流程，减少无序流动。三是提供多种付费渠道，在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”“一次就诊一次付费”“移动线上付费”。

**5.创新服务模式。**一是建立门诊“一站式”服务中心，为患者提供导诊、咨询、检查检验预约、投诉建议受理、便民设备租借等服务，帮助患者熟悉就医流程。二是完善多学科诊疗（MDT）制度，鼓励医疗机构扩展多学科诊疗覆盖的专科和病种，提供“患者不动医师动”的MDT服务。三是鼓励医疗机构开设麻醉、疼痛、健康管理等新型门诊，提供更加丰富的门诊诊疗服务。四是推广门诊中西医结合医疗模式，开展中西医联合诊疗。中医医疗机构要总结推广中医综合治疗以及集预防、治疗、康复于一体的全链条服务模式。五是鼓励家庭医生为符合条件的签约人群提供适宜的服务。

**6.优化就诊环境。**一是优化门诊全流程布局，在就诊区域设置建筑平面图、科室分布图，标识清晰易懂，有效引导和分流患者，鼓励有条件的医疗机构为患者提供与个人诊疗活动相关的院内定位与导航服务。二是加强卫生间、候诊区等重点区域的卫生管理。针对老年人、儿童、残疾人、孕产妇等特殊群体，做好就诊环境的适老化、无障碍等改造，鼓励配备轮椅、平车、母婴室、尿布台等必要的便民设备设施。三是树立老年友善服务理念，解决影响老年患者就诊的“数字鸿沟”等问题。

（三）高效衔接，提升急诊急救体验

**7.提升院前医疗急救服务能力。**一是优化院前急救服务流程，提升120呼叫定位精度，缩短平均急救反应时间。二是加强平急结合的院前医疗急救队伍建设，完善院前医疗急救管理体系，持续提升院前医疗急救服务能力。

**8.加强院前院内衔接。**二级及以上医疗机构应当加强胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重儿童和新生儿救治等中心建设，建立急诊急救高效衔接的流程，搭建患者数据院前院内实时交互信息系统，提高急诊急救服务效率。

**9.做好急危重症患者救治。**强化急诊患者分级救治模式，急危重症患者“优先救治、后补手续”。探索构建院前院内急危重症救治“三通三联”一体化救治模式，推进形成救护车直通导管室、手术室及重症监护室的流程，联通院前医疗急救机构、基层医疗卫生机构与医院之间的抢救绿色通道。以急诊为平台，建立急危重症患者多学科联合救治机制。

（四）丰富内涵，提升患者住院体验

**10.优化日间手术服务。**三级医院要建立健全日间医疗服务制度，拓展日间医疗服务范围，优化日间手术服务，实现门诊诊间完成日间手术申请与预约，逐步提高日间手术占择期手术的比例。三级医院要为基层医疗卫生机构开通日间手术绿色通道，打造手术患者分级诊疗新模式。

**11.完善住院服务制度。**一是推进临床路径管理信息化，丰富临床路径覆盖病种数量及内涵，在医联体内建设一体化临床路径。二是全面推进检查检验结果和相关数据资料的互通共享，加强检查检验相关专业质量控制和管理。三是推广应用中医药适宜技术，中医医院的中医优势病种应当以中医治疗为主。

**12.加强住院患者综合服务。**一是二级及以上相关医院要提供分娩镇痛等疼痛管理服务。二是鼓励二级及以上医院为患者提供营养筛查、评估、诊断、宣教、治疗等临床营养服务。改善患者膳食质量，提供临床营养服务。鼓励开展线上点餐，方便不同人群的就餐需求及个性化选择。三是提升医务人员的患者心理评估意识和能力，积极开展住院患者心理评估，及时识别患者心理风险，推广分级分层的心理干预模式。鼓励三级医院积极探索建立覆盖门急诊和住院全流程服务的疼痛管理新模式。四是各医疗机构要及时按照院感防控的要求，调整医院的陪同、陪护、探视管理制度，鼓励开展网络、病房等探视方式，满足患者家属探视需求。

**13.改善入出院服务。**一是二级以上医院可在诊间开具电子住院单，住院申请预约在门诊、住院处、病房实时共享，主动向患者推送住院等候信息。二是二级及以上医院建立患者入出院服务中心，优化入出院流程，提供入院手续办理、医保审核、出院结算、检查检验预约、出院患者健康教育等“一站式”服务。推广住院费用预结算、床旁结算、“当日出院、当日结算”、在线结算、云端打印病历等减少患者往返办理时间的举措。三是鼓励医院对住院床位统一管理，对全院床位进行集中管理、统一调配。

（五）服务连续，提升患者诊后体验。

**14.依托医联体提升医疗服务连续性。**以医联体为载体，发挥牵头医院技术优势，提升基层服务能力，落实基层预约转诊管理规范，畅通双向转诊渠道；建立医联体内上下级医院间定期指导及合作机制，从出诊、带教、科研等方面，开展“点对点”技术支持帮扶，保证患者转诊后得到连贯性的医疗与服务；推动医联体内诊疗信息共享，对患者信息进行智慧化储存及管理，便于医务人员实时监测，并随时与社区家庭医生进行沟通，实现从“被动治”到“主动防”。

**15.加强诊后管理与随访。**医疗机构应当建立患者随访档案和随访计划，建设基于患者服务为核心的多途径智能随访平台，为患者提供更加科学便捷专业的院外康复和延续性治疗，并通过数据分析及时发现潜在问题，提供就诊绿色通道，为患者诊后提供更好保障。鼓励有条件的医疗机构通过随访平台加强与患者的沟通互动。

**16.积极探索非急救转运服务。**完善非急救医疗转运服务，对急救与非急救进行分类调派和管理，不断满足患者急救和非急救医疗转运需求。

（六）改善贯穿医疗服务全程的基础性工作

**17.丰富优质护理服务内涵。**强化责任制护理，严格落实分级护理、查对等护理核心制度。扎实做好基础护理，规范实施护理专科技术，提供身心整体护理。推广“互联网+护理”服务，鼓励医疗机构为有护理需求的出院患者提供延续性护理服务。推动大型医院优质护理资源下沉。

**18.转变药学服务模式。**三级甲等综合医院应规范开设药学门诊，鼓励其他医疗机构设置用药咨询室（窗口），有条件的医疗机构为患者提供中药用药加工等个性化服务。三是鼓励具备条件的医疗机构开展“互联网+药学服务”，推动处方流转、药品配送等服务，有条件的可探索开展用药指导信息推送服务，指导督促患者规律服药。各医联体核心医院积极使用集中采购中选药品，指导基层医疗机构跟进使用，加强药品品间替换的指导，提高药品使用的上下匹配性。

**19.创新康复服务模式。**鼓励医疗机构建立康复科与其他专科紧密协作的服务模式，组建早期康复介入多学科团队，推进加速康复外科发展，促进患者快速康复和功能恢复。扩大康复专科医联体覆盖范围，完善康复医疗服务网络，增加康复医疗服务供给，医疗机构按照功能定位和患者需求，提供连续的康复医疗服务。鼓励具备条件的二级及以上医院通过多种方式将康复医疗服务向家庭延伸，为行动不便的老年人、出院患者等人群提供康复治疗、康复训练和指导等。

**20.加强医院信息化建设。**在确保信息安全的基础上，加大智慧医院建设力度，为改善医疗服务提供必要的信息化支撑。简化预约诊疗和互联网诊疗页面，设置智能语音和助老服务模块，通过自动拨号、志愿者远端协助等方式，方便老年患者获得在线诊疗服务。完善收费系统，支持现金、线上支付等多种收费方式，推进二级及以上医疗机构提供电子票据服务，费用金额要设置到分位。积极探索运用人工智能技术改善患者就医体验，并为临床诊疗服务提供高质量辅助，提升医疗服务质量和效率。建立住院患者多种身份识别方式。

**21.加强医疗机构人文建设。**丰富医务社工服务内涵，推动医务社工服务系统化、专业化、规范化。调动社会力量参与志愿服务，提高志愿服务的参与面、覆盖面。弘扬崇高职业精神，牢固树立“以病人为中心”的服务理念，规范医疗机构内服务用语、行为，增强医患沟通意识和能力，构建和谐的医患关系，打造“更有温度的医疗服务”。

**22.加强医院后勤保障。**畅通后勤问题反馈渠道，提供24小时的后勤保障服务。提高膳食、保洁质量，改善患者停车条件，加强停车管理。在公共区域提供网络、阅读等服务。作为主体责任人，加强医院消防安全、食品安全管理。

**23.优化信息公开服务。**各医疗机构通过网站、微信公众号、公示栏、电子屏、宣传册、展板等多种形式，为患者提供国家基本医疗保险、工伤保险和生育保险药品目录、费用清单、费用预存情况、医师简介、出诊信息、科室情况介绍等，实现门诊和住院信息实时自助查询，充分保障群众看病就医的知情权。

三、工作安排

（一）启动阶段（2023年6月）

各区属医院根据本方案并结合本院实际、本院学科特点制定工作方案，并于2023年7月28日前上报我委。辖区内其他医疗机构要认真学习贯彻并落实工作举措，鼓励形成专项工作方案报送我委。

（二）实施阶段（2023年7月-2025年12月）

各医疗机构做好方案组织实施，我委将对本辖区主题活动开展情况进行评估指导。

（三）评估总结

我委将于2025年底前开展终期评估，召开评估总结会，通报评估结果，对优秀医疗机构进行表扬。

四、组织实施

（一）加强组织领导

各医疗机构应当提升对此次主题活动的思想认识，积极落实工作举措，及时研究解决发现的问题，不断提升患者就医体验。同时做好相关工作成效与公立医院绩效考核、医院等级评审、评优评先等工作的衔接。

（二）关心关爱医务人员

各医疗机构有关负责人应当深入医疗卫生一线，了解关心医务人员的执业状态，改善医务人员的执业环境，落实“两个允许”，配合主管机关依法严厉打击各类涉医违法犯罪行为，及时表彰先进典型，充分调动医务人员主动提升患者体验的积极性。

（三）建立长效机制

各医疗机构应当成立专班负责提升患者体验工作，领导班子成员应当以普通患者身份定期体验就医流程，查找解决突出问题。国家卫生健康委将开发患者就医体验测量工具，建立监测平台，形成监测、反馈与督促整改的持续改进机制。

附件：改善就医感受提升患者体验评估指标（试行）

