

# 湖北省卫生健康委员会办公室文件

鄂卫办通〔2019〕86号

---

## 省卫生健康委关于印发《2019年湖北省 深入贯彻落实进一步改善医疗服务行动 计划重点工作实施方案》的通知

各市、州、直管市、神农架林区卫生计生委，部省属医疗机构：

根据《2019年深入贯彻落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案》（国卫办医函〔2019〕265号），结合湖北省卫生健康委印发的《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018~2020年）的通知》（鄂卫生计生发〔2018〕9号）要求，为推动我省医疗服务高质量发展，不断增强人民群众就医获得感、幸福感，我委制定了《2019年湖北省深入贯彻落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案》，现印发给你们，请做好组织实施工作。

联系人：庾清松 冯晓艳

联系电话：027—87812559 87576316

电子邮箱：hbswstyzc@163.com

湖北省卫生健康委员会办公室

2019年4月30日

(政务公开形式：主动公开)



# 2019 年湖北省深入 落实进一步改善医疗服务 行动计划重点工作实施方案

为贯彻落实《2019 年深入落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案》《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018~2020 年）的通知》《关于印发加强和完善麻醉医疗服务意见的通知》《关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见》有关要求，持续深入落实进一步改善医疗服务行动计划（以下简称行动计划），不断增强人民群众就医获得感，制定本方案。

## 一、工作范围

各级各类医疗机构，重点为二级及以上医疗机构。

## 二、重点工作内容

### （一）持续推进预约诊疗制度

二级以上医院要全面实施预约诊疗工作，实现与湖北省健康信息平台的预约挂号系统及第三方预约诊疗服务平台对接。二级以上医院要健全医院信息平台功能，整合院内各类系统资源，提供智能导医分诊、候诊提醒、检验检查结果查询等线上服务。有条件的医院逐步完善住院床位、日间手术预约服务，探索提供预约停车等延伸服务，提高就诊便利性。

年度内所有三级医院要完成与湖北省健康信息平台预约诊疗入口对接，要进一步增加预约诊疗服务比例，专家门诊号源网上

开放比例达到 85%以上，网上号源优先向医联体、医共体内基层医疗卫生机构开放。三级医院在此基础上要大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，力争预约时段精准到 30 分钟，缩短患者按预约时间到达医院后等待就诊的时间。坚持“预约优先”的原则，对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院，引导基层首诊、双向转诊。

## （二）不断完善远程医疗制度

全面推进远程医疗专网建设，扩大远程医疗覆盖范围，三级医院重点发展面向基层医疗机构和边远地区的远程医疗协作网。承担贫困县县级医院对口帮扶、对口支援等任务的医院，要与受援医院搭建远程医疗协作网，进一步提升远程医疗服务质量，让群众在家门口能享受优质医疗服务。医联体、医共体牵头医院要建立远程医疗中心，推广“基层检查、上级诊断”的服务模式，拓展基层卫生信息系统中医学影像、远程心电、远程超声、实验室检验等功能，积极应用智能辅助诊断系统，提升基层医疗服务能力和效率。有条件的医疗机构，可以探索利用移动终端开展远程会诊。丰富远程医疗服务内涵，针对糖尿病、高血压等慢性病，搭建医疗机构与患者居家的连续远程医疗服务平台，提高疾病管理连续性和患者依从性。

## （三）大力推动结果互认制度

发挥医学检验、医学影像、病理等专业质控中心作用，制订完善检查检验技术标准和操作规范，广泛开展相关人员培训，提高操作和诊断水平。同时加大医疗质量控制力度，提高检查检验同质化水平。在医联体、医共体内率先实现医学检验、医学影像、

病理检查等资料和信息共享，检查检验结果互认，避免患者重复检查。通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的，要在相应级别行政区域内实行检验结果互认，不断增加互认的项目和医疗机构数量。有条件的地区可以引入第三方保险，建立起检查检验结果互认的风险共担机制，减少因互认造成的医疗纠纷和经济损失。

#### （四）大力推进区域就诊“一卡通”

基于区域全民健康信息平台，整合各类就诊卡，积极推进地级市区域内医疗机构就诊“一卡通”。鼓励有条件的地方统筹辖区内各医疗机构的挂号手机软件、网站，建立统一平台，方便患者就诊。城市医疗集团、医联体、医共体应当搭建信息平台，在集团、医联体内部率先实现“一卡通”，实现电子健康档案和电子病历信息共享，为患者提供高质量的连续医疗服务。

#### （五）持续加强麻醉医疗服务

进一步扩大分娩镇痛试点医院范围，深入开展分娩镇痛试点工作。鼓励医院开设麻醉门诊、疼痛门诊，加强儿童、老年人、肿瘤患者的镇痛服务。有条件的医院探索建立门诊无痛诊疗中心、儿童镇静中心，不断满足人民群众对医疗服务舒适化的新需要。积极应用快速康复理念指导临床实践，提高手术患者医疗服务质量，缩短手术患者平均住院日。

#### （六）着力推广多学科诊疗服务

推进多学科诊疗试点和中医诊疗模式创新试点。以消化系统肿瘤多学科诊疗试点为突破，推动医疗机构针对疑难复杂疾病、多系统多器官疾病，开设多学科诊疗门诊，建立多学科联合诊疗

和查房制度。探索建立疑难复杂专病临床诊疗中心。推进中医多专业联合诊疗和中医综合治疗，开展经典病房试点工作，充分发挥中医药特色优势和提高中医临床疗效，实现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。

#### （七）不断丰富日间医疗服务内涵

在确保医疗质量和安全的前提下，研究确定第二批日间手术病种，提高日间手术占择期手术的比例。制定日间手术病种诊疗规范和日间手术中心管理规范，提高日间手术规范化程度。探索建立医护联合门诊、医院社区一体化术后伤口管理中心，提高术后伤口照护质量。拓展日间服务的病种和服务类型，进一步提升住院床位使用效率。

#### （八）继续优化急诊急救服务

建立院前医疗急救中心（站）与院内急诊的信息共享机制，力争到2020年，各地逐步建立起基于“五大中心”（胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心）的急危重症患者救治体系和院前院内信息共享网络，实现急危重症患者医疗救治快速、高效、高质量。鼓励有条件的市州整合资源，探索开展有医疗服务需求的非院前医疗急救患者的转运服务，加强相关工作管理，保证医疗质量和安全。

#### （九）提高老年护理服务质量

建立老年护理服务体系，制定完善老年护理服务指南规范，加强老年护理从业人员培训，提升老年护理服务能力。鼓励有条件的地区增加护理院（站）、护理中心数量，开展“互联网+护理服务”试点工作。加快发展社区和居家护理服务，积极开设

家庭病床，扩大老年护理服务供给，不断满足老年人群健康服务需求。开展中医特色护理，提高中医护理水平。

#### （十）开展长期用药的药学服务

加大对药师配备力度，持续开展药学服务培训，重点提高长期用药的药学服务能力。鼓励药师参与家庭医生团队签约服务，为长期用药患者提供用药信息和药学咨询服务，开展个性化的合理用药宣教指导。有条件的医疗机构可探索开展用药随访、病情监测、药物重整等工作，为长期用药患者提供专业的药学服务。

#### （十一）开展医务社工和志愿者服务

医疗机构设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务。有条件的三级医院可以设立医务社工部门，配备专职医务社工，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。医疗机构大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

### 三、工作要求

#### （一）加强组织，认真实施

以二级及以上医院为重点，医疗机构要按照行动计划有关要求巩固改善医疗服务各项工作要求，基层医疗卫生机构应积极创造条件，切实改善医疗服务。根据本区域内医疗服务实际情况，结合《关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018～2020年）考核指标的通知》和本方案要求，建立健全长效工作机制，切实做好实施工作。要大力推进医疗机构、医师、护士电子化注册管理改革，依法对电子注册相关信息公开，加快医疗

资源信息共享。各级卫生健康行政部门和各级各类医疗机构要进一步推进完善院务公开制度，及时公开改善医疗服务的措施，方便群众便捷获取有关医疗服务信息。

## （二）持续改进，提升满意度

各医院要加强面向患者的信息化服务，为患者提供高质量的餐饮、网络、阅读等就医环境，改善卫生间状况，提升患者就医满意度。要不断改善医务人员工作环境和就餐、安保等后勤保障条件，完善值班室、淋浴室等基本生活设施，提升医院员工满意度。所有二级及以上公立医院要加入全国医院满意度监测平台，建立满意度管理制度，动态监测患者就医体验和医务人员执业感受。要将满意度测评纳入医疗卫生机构综合绩效考核，并将其作为考核改善医疗服务行动计划实施效果的重要指标，确保医疗服务持续改进，医患获得感稳步提高。

## （三）强化宣传，正面引导方案实施

各级卫生健康行政部门和各级各类医疗机构要将宣传与改善医疗服务同步推进，加强典型案例的挖掘和宣传，推广一批示范医院、示范岗位、示范个人，形成典型带动、示范引领的工作氛围。工作中发现的先进典型和工作亮点，要及时形成书面材料报送省卫生健康委医政医管处。省卫生健康委将筛选出案例报送至国家卫生健康委医政医管局，由国家卫生健康委组织媒体，加强对各地、各医疗机构典型经验的宣传推广。