

河南省卫生健康委员会

豫卫医函〔2019〕30号

河南省卫生健康委关于印发2019年 “患者满意提升工程”工作要点的通知

各省辖市、直管县（市）卫生健康委，省直各医疗机构：

为贯彻《国家卫生健康委关于印发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的通知》（国卫办医函〔2019〕265号）和《河南省卫生健康委关于印发2019年卫生健康十大提升工程实施方案的通知》（豫卫办〔2019〕22号）工作要求，深入落实《河南省医疗系统实施“患者满意提升工程”工作方案（2018—2020年）》，持续改善人民群众就医感受，我委制定了2019年“患者满意提升工程”工作要点，现印发给你们，并提出以下要求，请一并贯彻执行。

一、提升认识，精心组织实施

以二级及以上医院为重点，各级各类医疗机构要继续按照国家和我省有关要求，固化改善医疗服务行之有效的工作制度。各省辖市卫生健康行政部门要进一步加强领导，结合《进一步改善医疗服务行动计划（2018—2020年）考核指标》和本通知要求，建立完善重点工作跟踪、研究指导和督促落实的工作机制，

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，着力提升满意度

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。督促辖区内所有二级及以上公立医院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，指导医院查找并解决影响医患双方满意度的突出问题。

三、注重宣传，提升行业形象

各级卫生健康行政部门和各级各类医疗机构要注重对“患者满意提升工程”的宣传引导，加强典型案例的挖掘和宣传，展示工作成效，树立行业形象。积极参加国家卫生健康委、健康报社、人民网和健康界传媒组织的改善服务宣传活动，加强对各地、各医疗机构典型经验的宣传推广。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。



2019年3月26日

2019年“患者满意提升工程”工作要点

一、科学建立预约诊疗制度。进一步扩大分时段预约诊疗和集中预约检查检验比例，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。优化预约诊疗流程，避免门诊二次预约导致重复排队的情况。科学合理安排预约放号时间，避免深夜放号、凌晨放号等情况。在做好预约挂号、检查检验集中预约的基础上，进一步加强医疗资源调配，鼓励开展门诊取药、门诊治疗、住院床位、日间手术、停车等医疗相关流程的预约服务，提高就诊便利性。针对老年人、残疾人等特殊群体，提供预约诊疗志愿者服务。

二、不断完善远程医疗制度。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，建立远程医疗工作制度，推动远程医疗服务常态化。有条件的三级医院要积极建立远程医疗中心，推广“基层检查、上级诊断”的服务模式，提高基层疾病诊断能力。有条件的医疗机构，可以探索利用移动终端开展远程会诊。县域医疗中心建设单位远程医疗系统接入河南省远程医疗中心交互平台，对下联通所有乡（镇）卫生院，开展远程诊疗、

心电、影像等会诊服务，积极创造条件覆盖村卫生室。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、继续优化急诊急救服务。持续加强胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重新生儿救治中心、危重孕产妇救治中心等5大中心建设，年底实现县域全覆盖，努力构建多学科联合、信息共享、区域协同的急诊急救诊疗平台，提高急危重症医疗救治能力。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”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。鼓励有条件的地方整合资源，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。

四、大力推动结果互认制度。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。发挥医学检验、医学影像、病理等专业质控中心作用，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。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查检验结果互认，不断增加互认的项目和医疗机构数量。

五、大力推进区域就诊“一卡通”。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。城市医疗集团应当搭建信息平台，在集团内部率先实现“一卡通”，力争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。

六、持续加强麻醉医疗服务。确定分娩镇痛试点医院，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。

七、着力推广多学科诊疗服务。推进国家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。

八、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。

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，保障医疗质量和安全。

... 提升基层服务能力... 鼓励医院开设夜间门诊... 建立多学科联合诊疗和危重症... 建立急危重症临床诊疗中心...

八、不断提高日间医疗服务内涵。在确保医疗质量和安全的前提下，研究确定第二类日间手术病种，提高日间手术占全部手术的比例。制定日间手术病种诊疗规范和相关手术中心管理规范，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，进一步提升住院患者就医体验。

