

## 附件

### 群众就医体验改善年活动工作目标

主要任务		工作目标
(一) 打造“健康宁波”微信公众门户	1. 整合各医院微信服务，统一接入“健康宁波”微信公众门户，向公众提供医院介绍等内容。	4月底前，各医院上线微信，并按照规定公布医院介绍、科室设置、专家团队、大型设备信息、义诊讲座等相关内容，提供实时就诊提醒、检查检验查询等相关服务。
(二) 实行挂号实名制，推进预约挂号	1. 实行挂号实名制	5月份全面实行挂号实名制。
	2. 推进分时段预约挂号	6月底前，各医院全面上线分时段预约挂号服务，覆盖科室和医生达到60%以上，9月底前覆盖科室和医生达到80%以上。 二级以上医院接入信息化转诊平台，为基层医疗机构预留号源用于转诊，并提供优先预约服务。
(三) 强化医院自助服务	逐渐减少挂号收费窗口，增加自助机配备；统一自助机服务界面，并提供自助挂号等服务。	10月底前，各医院按照不低于每5万就诊人次配备1台自助机的比例配置自助机。根据统一标准改造自助机服务界面，并保证自助机可用、好用；各医院根据统一的自助机服务界面，做好服务内容改造，提供自助挂号、预约挂号、预约取号、自助结算、明细查询、检查检验报告打印等服务。
(四) 推进第三方支付	医院提供银联、微信、支付宝、甬易等多种形式的第三方支付平台支付服务，自助结算和诊间结算人次占总结算人次比例达到30%。	6月底前，完成两种以上第三方支付平台的支付服务，9月底前，自助结算和诊间结算人次占总结算人次比例达到30%。
(五) 推广使用居民健康卡	医院提供居民健康卡发放服务，居民健康卡全面取代通用就诊卡，患者持居民健康卡就诊能全流程使用。	根据居民健康卡项目工作计划，完成院内HIS等信息系统的应用环境改造，确保年底前居民在就诊的各个环节中使用居民健康卡，配合银行做好自助机和发卡机改造工作。
(六) 推行患者就诊全过程提醒服务	对预约挂号、检查、检验等预约成功及诊疗完毕的患者提供信息提醒，对没有手机的患者采用纸质方式提供提醒服务。	6月底前，各医院对预约挂号、检查、检验等预约成功及诊疗完毕的患者提供就诊（检查、检验）时间、地点、检查注意事项、取药窗口等信息提醒，对没有手机的患者采用纸质方式提供提醒服务。

<p>(七) 利用宁波云医院平台开设网上医院，打造网上医联体。</p>	<p>利用宁波云医院平台开设远程会诊中心和云诊室，开展院内或跨院域的多学科联合门诊。</p>	<p>6月底前，远程会诊中心每周固定时间面向基层医疗机构提供远程医疗服务；云诊室面向患者开展在线医疗服务，三级综合医院和专科医院分别开设6个和3个以上云诊室，二级综合医院和专科医院分别开设3个和1个以上云诊室，且每个云诊室每周固定时间开诊半天以上。三级综合医院和专科医院分别至少开设3个和2个多学科联合门诊。</p>
	<p>推行医院建立专科/专病诊疗中心，提供专科/专病诊疗一站式服务。</p>	<p>6月底前，三级综合医院和专科医院分别至少建立3个和1个专科/专病诊疗中心。</p>
<p>(八) 强化医院志愿服务</p>	<p>建立志愿者管理服务组织、机构和志愿者招募、注册、培训、管理、激励等制度和机制，开展规范化管理。壮大志愿者队伍，倡导社会志愿者到医院开展常态化服务。丰富志愿服务内容，根据需求精准设计服务项目，组织服务活动，开展相关培训。</p>	<p>4月底前三级医院成立志愿者管理服务机构，6月底前完成相关制度制定；各医院要有两个以上志愿者服务常设项目，骨干志愿者（每周能提供3小时以上服务）30人以上，志愿服务活动实现常态化；对志愿者每年开展两次以上培训。</p>