

宁波市卫生和计划生育委员会文件

甬卫发〔2016〕24号

宁波市卫生计生委关于印发宁波市 2016 年 群众就医体验改善年活动方案的通知

各县（市）区卫生计生局（文卫局、社管局），市级医院：

为进一步深化医药卫生体制改革，深入开展“人民满意医院”创建评议活动和进一步改善医疗服务行动计划，更好地落实便民惠民利民措施，改善群众就医体验，提高群众满意度，我委制定了《宁波市 2016 年群众就医体验改善年活动方案》，现印发给你们，请各地各单位结合实际，认真贯彻执行。

宁波市卫生和计划生育委员会

2016 年 3 月 21 日



宁波市 2016 年群众就医体验改善年活动方案

为进一步深化医药卫生体制改革，深入开展“人民满意医院”创建评议活动和进一步改善医疗服务行动计划，更好地落实便民惠民利民措施，改善群众就医体验，提高群众满意度，决定开展“群众就医体验改善年”活动，活动方案如下：

一、活动范围

全市二级及以上医院，其他各级各类医疗机构可参照执行。

二、活动目标

以问题为导向，以人民满意为目标，针对群众就医反映比较突出的医疗服务问题，全面开展“群众就医体验改善年”活动，重点通过“互联网+”手段，优化医院服务流程，加强非医疗服务，进一步提升医疗服务品质，改善群众就医体验，提升人民群众对医疗服务的获得感和满意度。

三、活动内容

（一）打造“健康宁波”微信公众门户。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、科室设置、专家团队、预约挂号、健康讲座、实时就诊提醒和检查检验信息查询等内容。

（二）实行挂号实名制，推进预约挂号。实行挂号实名制，患者到医院就诊需提供本人身份证和有效的联系方式（医保患者只需提供有效的联系方式）。继续推进预约挂号，医院要设计科学合理、可操作的预约诊疗服务流程，重点是推进分时段预约挂号，实现市级医院分时段预约门诊科室全覆盖。二级以上医院要接入市信息化双向转诊平台，为基层医疗机构预留足够的号源用于转诊，并提供优先预约服务。

（三）强化医院自助服务。医院要逐步减少挂号收费窗口，按不少于每5万就诊人次配备1台的比例配备自助服务设施。全市医院自助服务设施采用统一的服务界面，并提供自助挂号、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）推进第三方支付平台服务。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%。

（五）推广使用居民健康卡。居民健康卡全面取代通用就诊卡，医院提供居民健康卡发放服务，实现实名挂号、全流程就诊、金融绑定、基本健康信息存储、居民电子健康档案查询等功能。

（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，内容包括就诊（检查、检验）时间、地点、检查注意事项、取药窗口等。对没有手机的患者采用纸质方式提供提醒服务。

（七）利用宁波云医院平台开设网上医院，打造网上医联体。利用宁波云医院平台开设远程医疗服务中心和云诊室，面向基层医疗机构和患者开展远程医疗服务和在线医疗服务，同时开展院内或跨医院的多学科联合门诊，提高涉及多系统的复杂、疑难病例的诊治水平。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。

（八）强化医院志愿服务。三级医院要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。继续壮大志愿者队伍，倡导社会志愿者到医院开展常态化服务。不断丰富志愿服务内容，根据需求精准设计服务项目，组织服务活动。积极开展相关培训，努力增强志愿服务的专业性。

四、工作保障

（一）加强领导，明确责任。各级卫生计生行政部门要将“群众就医体验改善年”活动作为今年一项重要工作，明确活动目标，细化活动方案，落实责任分工，精心组织实施，将“群众就医体验改善年”活动开展情况纳入对医疗单位的年度综合目标管理考核。各医院要明确主要负责人为本单位群众就医体验改善活动的第一责任人，指定专门部门，制订活动方案，加大人力物力投入，发动广大医务人员积极参与，创新各项举措，全面改善群众就医体验，切实把活动抓实、抓细、抓出成效。

（二）强化宣传，营造氛围。各级卫生计生行政部门和医院要高度重视舆论宣传工作，充分利用报刊、电视、互联网等多种媒体形式，大力宣传群众就医体验改善活动的内容、目的和意义，及时宣传各地各单位好的做法、经验和先进典型，树立卫生计生行业良好形象，为群众就医体验改善活动开展营造良好社会和舆论氛围，为提升群众满意度发挥积极作用。市卫计委将适时组织各项活动的专题报道。

（三）纠建并举，注重实效。各级卫生计生行政部门和医院要坚持纠建并举、重在建设、注重实效的原则，对照“改善群众就医体验年”活动的要求，实事求是地深入查找群众就医不方便、不放心、不满意的问题。对存在的问题，要制定有效措施，全面整改提高。要健全各项规章制度，促进各项工作制度化、规范化、常态化，切实改善群众就医体验。

附件：群众就医体验改善年活动工作目标

附件

群众就医体验改善年活动工作目标

<p>(六) 推行患者就诊全过程提醒服务</p>	<p>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服务。对没有手机的患者采用纸质方式提供提醒服务。</p>	<p>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、注意事项、取药窗口等信息提醒服务。</p>
<p>(一) 打造“健康宁波”微信公众门户</p>	<p>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。</p>	<p>6月底前，各医院上线微信，并按照规定内容和格式介绍、科室设置、专家团队、远程医疗服务内容；每周固定时间开展在线医疗服务，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2个以上云诊室，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个预约挂号服务窗口，覆盖科室达到60%以上。</p>
<p>(七) 利用宁波云医院平台开设网上医院，打造网上医联体行挂号实名制，推进预约挂号</p>	<p>利用宁波云医院平台开设远程医疗服务中心和云诊室，开展远程会诊、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月底前覆盖全省二级以上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。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。</p>
<p>(八) 强化医院志愿服务 (三) 强化医院自助服务</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。</p> <p>逐步实现导诊、取药、缴费、检查、检验、报告、打印等服务精准设计服务项目，组织服务活动，开展相关培训。</p>	<p>4月底前二级以上综合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；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。</p>
<p>(四) 推进第三方支付</p>	<p>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%。</p>	<p>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%。</p>
<p>(五) 推广使用居民健康卡</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>

抄送：省卫生计生委，解放军第 113 医院，宁波市精神病院，各处室。

宁波市卫生和计划生育委员会办公室

2016 年 3 月 22 日印发
