广东省进一步改善医疗服务行动计划实施方案（2018-2020年）

根据《国家卫生计生委 国家中医药管理局关于印发进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年）的通知》（国卫医发〔2017〕73号）和《国家卫生健康委 国家中医药管理局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》（国卫医发〔2018〕29号）要求，结合我省实际，制定本方案。

1. 总体要求

（一）指导思想。

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记重要讲话精神，坚持以人民为中心，以解决人民群众主要健康问题、满足健康需求为导向，以改善群众看病就医感受为出发点，紧扣医疗服务需求新变化，以健全现代医院管理制度、全面建立优质高效的医疗卫生服务体系为目标，提高保障和改善民生水平，努力为人民群众提供更高品质、更加满意的卫生和健康服务，进一步提升全省群众满意度。

（二）工作目标。

利用3年时间，进一步巩固改善医疗服务的有效举措，将其固化为医院工作制度，不断落实深化。在此基础上进一步应用新理念、新技术、新模式，不断满足人民群众医疗服务新需求，形成诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的医疗卫生服务新模式，逐步形成区域协同、信息共享、服务一体、多学科联合的新时代医疗服务格局，推动医疗服务高质量发展，基层医疗服务质量明显提升，社会满意度不断提高。

二、实施范围

全省各级各类医疗机构，首先从三级医院和医联体开始。

三、主要任务

（一）巩固切实有效举措，形成医院工作制度。在总结上一轮改善医疗服务行动计划经验成效的基础上，医疗机构要按照国家和省相关要求，固化预约诊疗制度、远程医疗制度、临床路径管理制度、检查检验结果互认制度、医务社工和志愿者制度，并做好以下工作：

**1.继续优化预约诊疗工作。**全省三级医院要进一步扩大预约比例，到2020年，三级医院非急诊预约诊疗率达到90%以上；强化第三方预约挂号平台管理；确保境外人员持各类有效证件（回乡证、台胞证、护照等）实现现场及非现场预约挂号工作；分时段合理设置门诊号源，到2020年底100%的三级医院预约挂号时段精确到1小时以内。

**2.医联体实现远程医疗全覆盖。**医联体牵头医院建立远程医疗中心或借助省级远程医疗平台，向医联体内医疗机构提供远程预约、会诊、影像（超声、心电）诊断、病理诊断、双向转诊、监护、查房、培训、健康监测和健康教育等服务，并在实施过程中不断拓展远程服务项目和范围。

**3.进一步推动临床路径工作。**公立医院要不断提高按临床路径管理患者占出院患者的比例，2018年底达到综合医改要求的35%的考核目标。医疗机构要实化、细化国家版临床路径，建立起含药学服务、检查检验服务等内容在内的“医、护、患”一体化的临床路径，并充分利用信息化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。

**4.继续扩大检查检验结果互认范围。**继续落实同级医疗机构之间、医疗机构与第三方机构之间的检查检验互认工作，实现医联体内各级医疗机构之间检查检验结果互认共享。继续加强检查检验结果互认项目的质量控制工作，有条件的地区探索在质量控制的基础上实现区域内检查检验结果互认。

**5.推动建立医务社工岗位。**医疗机构要推广医务社工服务，完善医务社工岗位及管理的相关制度，到2020年底，全省至少90%的三级医院设立医务社工岗位，30%的三级医院设立医务社工部门，配备专职医务社工。

（二）创新医疗服务模式，满足医疗服务新需求。各地和各医疗机构要充分运用新理念、新技术，在以下10大方面创新医疗服务，促进医疗服务高质量发展，保障医疗安全。

**1.以病人为中心，推广多学科诊疗模式。**医疗机构应以肿瘤多学科诊疗工作为试点，针对肿瘤、老年病疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务；针对住院患者，制定单病种多学科诊疗规范，并建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供多学科诊疗服务。有条件的医疗机构要将麻醉、检验、影像、病理、药学等专业技术人员纳入多学科诊疗团队，促进各专业协同协调发展。中医医疗机构要持续探索建立中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。到2018年底，“登峰计划”重点建设医院全面开展多学科诊疗门诊和住院服务；2020年底，100%的三级综合医院提供多学科诊疗门诊和住院服务。

**2.以危急重症为重点，创新急诊急救服务。**结合医疗资源布局，在2020年底，地级市应以县（市，区)为单位，在相应区域内建立胸痛中心、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。医疗机构内部要实现各中心相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。通过建立院前院内工作联系网络，院前医疗急救机构与各中心实现患者信息院前院内共享，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。省级和地市级可探索建立陆地、空中立体救援模式。各医疗机构要不断加强急诊力量，确保急诊科固定在岗医师和护士占比均不低于在岗医师和护士的75%。

**3.以医联体为载体，提供连续医疗服务。**医联体内要实现健康档案和病历信息共享，医疗机构间以单病种一体化临床路径为基础，明确分工协作任务，为患者提供健康教育、疾病预防、诊断、治疗、康复、护理、随访等连续医疗服务，形成患者有序流动、医疗资源按需调配、医疗服务一体化的分级诊疗格局。加强医疗质量控制体系建设，重点加强医联体连续医疗服务各环节的医疗质量控制，推动基层医疗质量有效提升。

**4.以日间服务为切入点，推进实现急慢分治。**三级医院应参照国家日间手术病种库稳步开展日间手术，完善工作制度和流程，逐年增加日间手术占择期手术的比例，不断缩短患者等待住院和等待手术时间。到2020年，三级医院100%开展日间手术，日间手术量占全院手术量的比例不低于5%。有条件的医院应设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等日间服务。

**5.以“互联网+”为手段，建设智慧医院。**医疗机构要推动诊疗技术、人工智能技术与医学设备深度融合，推动应用临床辅助决策系统、智能化医学设备，实现医疗服务快速、便捷、精准、智能；不断优化医疗服务流程，为患者提供预约诊疗、移动支付、床旁结算、就诊排队提醒、结果查询、健康管理等便捷服务；推动智慧健康养老试点工作；应用可穿戴设备为签约服务患者和重点随访患者提供远程监测和远程指导，实现线上线下医疗服务有效衔接；应用智能导医分诊、智能医学影像识别、患者生命体征集中监测等新手段，提高诊疗效率；应用互联网、物联网等新技术，实现配药发药、内部物流、患者安全管理等信息化、智能化。

**6.以“一卡通”为目标，实现就诊信息互联互通。**基于我省全民健康信息平台，加强居民健康卡、医保卡等应用。各地级市要加快建设区域内医疗机构就诊“一卡通”，患者使用统一的就诊卡可实现在区域内任一医疗机构挂号、就诊、结算、查询等功能。到2020年底，实现地级市辖区内80%以上的公立医院就诊“一卡通”。

**7.以社会新需求为导向，延伸提供优质护理服务。**进一步扩大优质护理服务覆盖面，基层医疗卫生机构逐步开展优质护理服务。医疗机构要为出院患者提供形式多样的延续性护理服务。三级医院和医联体牵头医院在2020年底前应普遍开展优质护理服务下沉工作，通过建立护理联合团队、传帮带等方式，将老年护理、康复护理、安宁疗护等服务延伸至基层医疗卫生机构。医疗机构可通过在合作的养老机构内设医疗机构提供护理服务或提供护理巡视等服务。

**8.以签约服务为依托，拓展药学服务新领域。**二级以上医院实现药学服务全覆盖，临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导。加强医联体内各级医疗机构用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，实现药学服务下沉。二级以上医院临床药师加强指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导。鼓励医疗机构配置药房自动化设备，推广智慧药房，改造传统药品发放流程，为患者提供“一站式”药事服务。鼓励中医医院为患者提供中药个体化用药加工、中药饮片配送等个性化服务。

**9.以人文服务为媒介，构建和谐医患关系。**医疗机构要加强患者隐私保护，完善私密性保护设施。三级医院应开展心血管疾病、肿瘤疾病、糖尿病等慢性病相关临床科室与精神科、心理科的协作，为患者同时提供诊疗服务和心理指导。依法保障义务人员基本权益，营造调动医务人员积极性的良好环境，加强医务人员的人文关怀，二级以上医院要为医务人员提供个体化心理疏导。全面推行医疗责任保险，到2018年底，医疗责任保险覆盖全省所有二级以上公立医院。

**10.以“厕所革命”为突破，全面提升医患满意度。**医疗机构应按照《广东省医疗机构“厕所革命”实施方案》的要求，把文明厕所创建作为改善医疗服务行动计划的重要内容，切实改善医疗机构厕所环境。医疗机构应在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务，为有需要的住院患者提供健康指导和治疗饮食，有条件的医院可为患者提供中药代煎代送服务。加强医务人员后勤保障服务，为医务人员提供休息间、值班室、餐饮、托幼、住宿等服务。

四、组织实施

（一）加强组织领导和全员动员。各级卫生计生行政部门（含中医药主管部门，下同）要切实加强对改善医疗服务工作的领导，巩固和深化第一个三年行动计划取得的经验和成效，根据本辖区医疗服务实际情况，细化第二个三年行动计划实施方案，形成时间表和路线图。各地各单位要明确分工，层层动员部署，不断创新改善医疗服务理念和措施，不断加大工作力度、深化工作内容、提升工作质量，努力做到有创新、有特色、有提高，让优质医疗服务惠及更多患者。

（二）强化协调配合和政策联动。各级卫生计生行政部门要加强与医保、价格、财政、宣传等部门的沟通与协调，增强工作合力，为落实行动计划创造良好条件；各医疗机构要做好医务、护理、门诊、后勤、宣传等职能部门的内部协调，确定各项工作任务的牵头部门，不断创新工作方法，确保各项任务有效落实。

（三）坚持宣传引导和示范引领相结合。各级卫生计生行政部门要将宣传工作与改善医疗服务同步推进，在制定行动计划实施方案的同时，要制定宣传方案。要加强同宣传部门和各类媒体的沟通与合作，坚持集中宣传与日常宣传相结合，传统媒体宣传与新兴媒体宣传相结合，不断发掘和树立改善医疗服务先进典型，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。

各地级以上市卫生计生行政部门要认真总结本年度工作开展情况，包括取得的成绩、突出的亮点及存在的问题等，形成总结报告于每年11月30日前上报省卫生计生委；2020年11月30日前，将3年改善医疗服务行动计划总结报告上报省卫生计生委和省中医药局。