北京市卫生健康委员会

京卫医〔2022〕69 号

**北京市卫生健康委员会关于印发**

**2022 年北京市改善医疗服务行动计划的通知**

各区卫生健康委、北京经济技术开发区社会事业局，市中医局、

市医管中心，各有关医疗机构：

为进一步巩固我市改善医疗服务工作成效，统筹做好疫情防

控和医疗服务工作，推动医疗领域“主动治理、未诉先办”，持续提升医疗服务质量，我委组织制定了《2022 年北京市改善医疗服务行动计划》，现印发你们，请认真组织实施。

北京市卫生健康委员会

2022 年 6 月 27 日

**2022 年北京市改善医疗服务行动计划**

为进一步巩固我市改善医疗服务工作成果，统筹做好疫情防

控和医疗服务工作，持续提高医疗服务质量，切实增强人民群众看病就医获得感，制定 2022 年改善医疗服务行动计划。

一、总体要求

将改善医疗服务与深入推进党史学习教育“我为群众办实事”实践活动相结合，聚焦公立医院高质量发展目标要求，聚焦医疗领域“接诉即办”群众反映突出问题，坚持以患者为中心，通过优化资源配置，加强全员管理，优化全程服务，进一步提升医疗质量、安全、效率，改善就医秩序、就医环境，切实提升人民群众看病就医获得感和满意度，统筹做好疫情防控和医疗服务工作，以优异成绩迎接党的二十大胜利召开。

二、重点任务

重点围绕完善预约服务、优化门急诊服务、提升住院服务、优化大型设备检查服务、改善就医体验、加强人文关怀、加强信

息公开等 7 个方面开展工作。

（一）完善预约服务

1.**优化号源供给。**各医疗机构要加强医务人员出诊管理，结合号源使用情况，动态调整出诊单元数量及每诊疗单元接诊人次数量，鼓励开设黄昏门诊、夜间门诊和周末门诊，优化号源供给结构，引导患者错峰就诊。

**2.推进精准就医。**推进二级及以上医院开展“智慧服务”建设，利用人工智能、移动互联网等手段，提供智能导医分诊服务，引导患者精准就医。

**3.推进预约转诊。**综合医联体核心医院、三级医院全部门诊预约号源在其常规放号时间 2 周前向全市基层医疗卫生机构开放预约挂号。综合医联体二级及以上医院要指定具体科室并确定专人负责双向转诊工作，持续优化转诊服务，提高门诊患者中基层医疗机构上转患者的占比。

**4.完善预约管理。**二级及上医院建立退号与爽约管理制度。医疗机构或科室停诊要第一时间通过医院微信公众号、小程序、

医院网站、医院 APP 等渠道向社会公示停诊信息，并主动通过电话、短信、微信等方式告知患者停诊信息及改约、退费方式等。

（二）优化门、急诊服务

**5.提高预检分诊效率。**各医疗机构要积极利用信息化技术提供流行病学史调查、健康宝查询、行程码核验、核酸检测结果查验以及疫苗接种状态的集成服务和到院前自助流调服务，提高预检分诊效率。

**6.优化候诊服务。**各医疗机构要明确二次分诊叫号规则、当日检验检查结果回报后的接诊流程、未按预约时段就诊患者的处置措施，并通过微信、短信等方式进行提示，引导患者合理安排就诊时间。

**7.规范科室停诊。**医疗机构急诊、发热门诊、妇产科、透析

室、儿科、肿瘤科、精神科、重症医学科等重点科室停诊由市、

区卫生健康行政部门统筹安排，未经同意不得擅自停诊。

**8.严格落实首诊负责制。**各医疗机构要设立急诊缓冲、隔离

诊室，严格落实首诊负责制，不得以疫情防控为由推诿、拒诊、

延误的急危重症患者救治。

**9.加强急诊能力建设。**各设置急诊科的医疗机构要统筹全院

资源，拓展急诊空间，加强人员、设备配备，提升急诊服务承载力和韧性。

**10.推行多学科诊疗（MDT）门诊。**各医疗机构要积极推行多

学科诊疗（MDT）门诊，多学科门诊由相对固定的专家团队在固定的时间、地点出诊。

**11.完善儿科服务网络。**推进儿科紧密医联体建设，全市紧密型儿科医联体成员单位达到 25 家以上。具备条件的二级以上综合医院要开设儿科门诊，提供儿科诊疗服务。

（三）提升住院服务

**12.推行住院“一站式”服务。**推进二级及以上医院设立住院服务中心，统一办理入、出院结算，统一调配全院床位。

**13.加强日间手术服务。**三级医院要积极开展日间手术，逐步提高日间手术占择期手术的比例，并为基层医疗卫生机构开通日间手术绿色通道，打造手术患者分级诊疗新模式。

（四）优化大型设备检查服务

**14.缩短大型检查预约周期。**进一步压缩胃肠镜、超声、核磁、CT 等大型检查的预约等候时间，根据患者病情建立分级预约制度，保障急危重症患者得到及时检查，通过加开工作日延时检查、双休日检查等增加服务供给量。

**15.推进检查分时段预约。**对胃肠镜、超声、磁共振、CT 等

采取分时段预约检查并精确到半小时之内，分时段预约检查占总检查量的 80%以上。鼓励三级医院大型设备预约权限下发给社区医生，引导患者在基层首诊、在基层预约检查，合理就医、合理检查。

**16.提供影像二次诊断服务。**鼓励医院开设影像学专业门诊，

为患者提供影像二次诊断服务，减少因报告质量问题导致的重复拍片。鼓励医院开展云影像服务，方便随时查看患者电子医学影像，减少重复拍片。

**17.开展预约等候时间监测、公示。**各区要对辖区各三级医

院影像检查等待时间进行监测，定期通报门诊患者 CT 检查、磁共振检查 7 日内预约完成率和住院患者 CT、磁共振检查 24 小时完成率，督促医疗机构合理配置检查力量，提升效率。

（五）改善就医体验

**18.改善就诊环境。**医疗机构要营造安全、舒适、温馨、清洁的就诊环境，各诊区及病房环境清洁、无异味，门诊布局科学、合理，设施、设备安全，建设无障碍设施，就诊标识清晰、警示标识醒目。推广“信用就医”等优化就医流程措施，提供无接触式挂号、缴费、取药服务，减少人员聚集，杜绝交叉感染。

**19.加强导诊服务。**各医疗机构要按照不少于日均门诊量0.2%的比例配备门诊导医人数或智能引导设备数量，并为行动不

便的患者提供就医辅助服务。鼓励医疗机构在门诊提供社工以及志愿者服务。

**20.推进收费票据无纸化。**推进二级及以上医院提供电子票据服务，解决患者纸质票据保存不方便、遗失后补办手续繁琐等问题。

**21.检查检验报告电子化。**推进二级及以上医院检查检验报

告电子化流转、互认和共享使用，提供检查检验报告网上查询、

移动推送、短信提醒等服务。

**22.推进“智慧药房”建设。**推进医院门诊“智慧药房”建

设，做到门诊取药“随到随取”。

**23.完善多渠道 120 急救呼叫功能。**开通“北京通 APP”听

障人士文字呼叫 120 急救服务功能，研发“无障碍报警平”，方便听障人士通过手机文字转译语音功能一键呼叫 120。

（六）加强人文关怀

**24.加强重点人员关怀。**提供患儿术后麻醉苏醒家长陪伴服务，缓解患儿围术期焦虑。为军人、老年人、残疾人、孕妇等提供便利就医服务。

**25.加强患者隐私保护。**医务人员不在公共场所谈论患者病情，不以任何形式随意泄露患者的病情、个人信息、病历资料等。门诊患者做到一患一诊室，在进行暴露患者肢体等操作时使用围帘、屏风等进行遮挡。在抢救、治疗、护理时，应尽量减少暴露确实需要病人裸露检查时，必须向病人或家属说明原因。电子叫号系统电子屏幕不得显示患者全名。

**26.加强护工等第三方人员服务管理。**护工陪护、雇佣服务实行患者自愿的原则，不得强制要求患者雇佣护工等第三方人员。陪护工作内容及收费实行明码标价和收费公示，不得收取未予标明的费用。

（七）加强信息公开

**27.加强信息公示。**各医疗机构要落实《医疗卫生机构信息

公开管理办法》要求，根据本机构特点和自身实际服务情况，主动公开机构的服务内容、服务流程及须知，医保、价格、收费等服务信息，咨询及投诉方式等信息，要加强医疗机构官方网站、小程序、公众号等维护，确保信息发布及时准确。

**28.开展党员亮身份活动。**加强党建引领，依托党员示范岗、

示范区、责任岗、责任区，开展佩戴党徽、公开承诺等多种形式，充分发挥党员先锋模范作用。

**29.加强门诊医师管理。**医疗机构在门诊诊室、检查室以及处置室等区域合理设置咨询服务台、告示牌或电子显示屏，对医务人员因抢救、处理突发情况等紧急事项导致迟到、停诊、离岗的信息进行实时公开，做好患者告知与解释沟通工作，并对等候患者及时疏解分流，赢得患者理解。

**30.加强患者就医引导。**医疗机构要在官网、官微、微信公众号和及时发布主要停复诊情况，为广大市民就医提供参考。各医疗机构要畅通对外服务电话，规范接听流程，严格落实首接负责制，及时准确告知医院开放情况和就诊须知，提高响应效率。

三、工作要求

（一）加强组织领导

改善医疗服务是深入推进党史学习教育“我为群众办实事”

实践活动和推进公立医院高质量发展的重要载体，是推进“接诉即办”主动治理、源头治理的重要抓手，事关群众切身利益，各区卫生健康委、各医疗机构要高度重视，牢固树立“群众利益无小事”理念，加强组织协调，加强全员管理，优化全程服务，切实改善群众看病就医体验。

（二）压实主体责任

各医疗机构要全面对照《行动计划》各项任务，结合实际建

立本机构改进服务措施清单，并主动加强“接诉即办”群众反映问题的汇总分析，重点问题及时纳入清单管理，切实解决问题，提升服务，改善体验。各区卫生健康委、经开区社会事业局要落实属地管理职责，加强督促落实。市卫生健康委将对全市医疗机构的任务落实情况开展监测，通报问题，督促整改。

（三）加强宣传引导

各医疗机构要充分利用官网、官微、官方 APP 和院内展板、

横幅、电子屏等方式，宣传本市改善医疗服务措施，争取群众理解支持。各区卫生健康委要加大对改善医疗服务措施和成效的宣传力度，营造全社会关心、支持的良好氛围。

（四）及时总结完善

市中医局、市医管中心和各区卫生健康委要认真总结医疗机

构改善服务的创新举措，要注重总结提升，不断巩固和扩大改善医疗服务成果，确保行动取得明显成效。