

国卫办医政函〔2023〕314号

国家卫生健康委办公厅关于转发福建省等 改善就医感受提升患者体验工作主要做法的函

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委：

“改善就医感受 提升患者体验”主题活动开展以来，各地、各医疗机构积极探索提升患者就医体验有关举措。现将福建省、山东省、河南省和中日友好医院的主要做法转发给你们，供各地在实际工作中参考使用。

- 附件：1. 数字赋能 便医惠民 福建省扎实推进医学检查检验结果与影像资料共享互认
2. 山东省开展解决群众急难愁盼问题百日攻坚行动持续改善就医感受提升患者体验
3. “微改革”让群众获得“大实惠”河南聚力改善就医感受提升患者体验
4. 中日友好医院以病人为中心多措并举提升患者就医体验

国家卫生健康委办公厅

2023年8月17日

（信息公开形式：主动公开）

附件 1

数字赋能 便医惠民 福建省扎实推进医学检查检验结果 与影像资料共享互认

近年来，福建省深入贯彻落实习近平总书记关于卫生健康工作的重要指示批示和来闽考察重要讲话精神，加快推进“数字福建”与“智慧医疗”深度融合发展，创新举措打通医学检查检验结果与影像资料共享互认的堵点难点，有效提高医疗资源利用率，人民群众医改获得感不断增强。

一、主要做法

（一）强化信息支撑，构建“一平台、一朵云”。“一平台”，即建立省医学检查检验结果共享互认平台（简称省互认平台），统一医疗机构信息系统改造接口路径等，汇聚形成省域医学检查检验结果大数据库，实现医学信息的结构化存储，不仅打破了“医疗信息孤岛”，还为后续医疗健康大数据应用奠定基础。“一朵云”，即在省互认平台拓展“医学影像云”技术应用，影像调阅的速度、网络化三维、影像监控检测实现突破，医生不仅能以高清无损方式实时查看二维原始影像，还能进行网络化三维可视化重建，更加直观、准确、快速地分析诊断疾病，实现高质量、便捷化共享互认。

（二）制定互认规则，明确“认哪些、怎么认”。委托省

临床检验中心、省放射诊断质控中心，经过临床专家多方调研论证，明确首批互认项目包含医学影像检查项目 3 类 55 项、临床检验类项目 7 类 73 项，并对 128 项互认项目制定互认有效期，覆盖 70% 以上诊疗中常用、高频、高值检查检验项目，充分满足临床诊疗需求。细化明确共享互认规则，属于互认项目范围的检查检验结果，同级公立医疗机构之间、紧密型城市医疗集团和县域医疗共同体内医疗机构、二级及以下公立医疗机构对上级公立医疗机构均应予认可。

（三）纳入点题整治，建立“双台账、双点评”。2021-2022 年，省纪委监委将医学检查检验结果共享互认纳入“点题整治”项目，纳入政治监督内容。建立月进展、问题线索“双台账”，实行一月一报一汇总制度；建立“双点评”机制，对项目进展情况及发现问题逐个进行点评，形成“项目进度督办表”。省纪委监委组织点面结合开展实地监督，坚持运用“看态度、看措施、看落实、看效果、看举一反三”的“五看”工作法，形成问题清单抄送省直相关部门，同步反馈市县党委、政府，督促整改落实，形成监督闭环。省级按照统一组织、分级负责、分批实施的原则，稳步推进全省医疗机构间医学检查检验结果共享互认，促进合理检查检验。同时，强化宣传培训，制作发布“福建省检查检验结果互联互通互认”宣传片，并在医疗机构内广泛开展互认政策宣传，加强医患沟通，提高检查检验结果共享互认的公众知晓率。

（四）健全长效机制，注重“抓质控、增动力”。省互认

平台通过数字化、结构化、统一平台存储方式，及时动态掌握医疗机构互认情况与不互认理由，提升实时监管效率。设置省互认平台监控指标 12 类 43 项，互认决策分析指标 7 类 38 项。通过多维数据分析，实现对医疗机构互认情况的智能监管。充分发挥医学检查检验质控中心作用，制订完善本级检查检验项目质量评价指标和质量管理要求，督促医疗机构加强质量管理，规范开展室内质量控制与室间质量评价。将互认指标评价结果纳入公立医院院长年度绩效考核和三级医院评价指标，考核结果与院长绩效年薪与医院工资总额挂钩，提升医疗机构主动开展共享互认的积极性。

二、推进成效

（一）更快更稳。为方便医生互认医学检查检验结果，创新“医疗机构预加载数据”模式，根据患者预约就诊信息，平台支持医疗机构提前 1 日下载患者检查检验数据到本地服务器，使医师端调阅患者院外检查检验结果数据耗时少于 1 秒，实现“毫秒级共享”。

（二）提质扩面。截至 2023 年 5 月底，省互认平台已接入 243 家二级及以上公立医院，基本实现省、市、县级公立医院间的检查检验报告调阅共享；累计互认 2.06 亿项次，覆盖 1.10 亿就诊人次。省级“医学影像云”子系统方面，14 家省属医院均已接入，厦门、莆田、宁德市完成与省平台对接，实现跨地市、跨机构调阅。

（三）群众认可。将医学检查检验结果共享互认作为深化

医改重要举措，不仅有效减轻了患者医疗负担，也让医务人员减少了不必要的重复劳动。该项目还在省纪委监委社会评价中，群众知晓率 91.38%，满意率 97.5%，支持率 98.06%。同时，2022 年国家公布的三级公立医院满意度调查结果，福建省门诊、住院患者满意度分别位居全国第 4、第 5，医务人员满意度位居全国第 4。

三、经验启示

（一）坚持以群众需求为导向。省委省政府高度重视卫生健康事业改革发展，针对群众反映的“检查多、检查贵”等问题，强化改革意识，从推动医学检查检验结果互认共享入手，进一步改善群众就医体验。为顺利推进这项改革，省委、省政府多次召开会议研究部署，省纪委监委同步跟进，各相关部门和各级医院密切配合，进一步凝聚改革合力。

（二）坚持以数字健康为基础。实现医学检查检验结果在线共享互认，得益于多年来福建省深入贯彻落实习近平总书记在福建工作期间作出的“数字福建”战略部署，以及持续推进智慧医院等建设成果；尤其是结合世行贷款医改项目实施，全面建成县域医学影像、医学检验等资源共享中心，为省、市、县医疗机构之间，以及县域内互认共享奠定了坚实的基础。同时，信息技术发展日新月异，推进公立医疗机构的信息化建设，需要各级政府加大投入力度，统一技术标准与规划建设，形成全民数字健康“一盘棋”格局。

（三）坚持以医疗安全为前提。打通不同医疗机构间医学

检查检验结果共享互认，需要同步推进各医疗机构间检查检验项目同质化管理。福建省各级卫生健康行政部门不断强化监管职责，指导医疗机构遵循科学规律，加强医疗质量管理，保障医疗安全。同时，依托省、市级医疗质量控制中心开展医疗质量管理与控制，促进同质化高质量发展。

（四）坚持以考评激励为关键。深化“三医联动”改革，加强与医保部门配合，合理确定医保基金预算总额，不因检查检验结果互认调减区域总额预算和单个医疗机构预算总额；结合推进 DRG/DIP 收付费改革，结余医保资金由医疗机构留用，引导医疗机构合理检查、合理诊疗，主动控制成本；同时，将医学检查检验结果共享互认开展情况作为医改重点任务并纳入公立医院院长年度考核等，进一步调动各级医院和广大医务人员的积极性。

附件 2

山东省开展 解决群众急难愁盼问题百日攻坚行动 持续改善就医感受提升患者体验

山东省卫生健康系统深入开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，按照国家卫生健康委、国家中医药管理局《改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025 年）》部署，将“解决群众急难愁盼问题百日攻坚行动”作为改进工作作风、密切联系群众的重要载体，进一步改善群众就医感受，提升患者体验，增强群众获得感、幸福感、安全感。

一、聚焦聚力流程再造，让群众看病“更便捷”

山东省卫生健康委以大兴调查研究为契机，将“改善人民群众看病就医感受”作为重点调研课题，组织各级医疗机构，围绕预约挂号、门诊就诊、便民服务、大型设备检查预约等流程开展体验式调研，“零距离”倾听就诊患者心声，有针对性优化服务流程，提高医疗资源配置效率和群众看病就医便捷程度。截至目前，全省 95.7%三级、94%二级公立综合医院线上预约诊疗接入“健康山东服务号”。92.96%三级、66.86%二级公立综合医院实现门诊预约就诊，且预约时段精准到 20 分钟以内；92.95%三级、66.86%二级公立综合医院实现超声、磁共振、CT

等预约检查，预约时段精准到 30 分钟以内。121 家二级以上公立综合医院实现床旁入院办理，135 家实现床旁出院结算，近 1 周全省床旁入院、床旁出院结算办理量均超过 7 万人次。发挥信息化作用，建立全省互联网医院线上统一入口，优化建设“鲁云影像”“鲁云急救”“鲁健 e 查”等综合性服务平台，加快推进“鲁医互认”，20 家省属综合医院已实现检验结果调阅共享互认，济南、青岛、潍坊、滨州、菏泽等 5 市实现跨市调阅共享互认。

二、聚焦聚力质量提升，让群众看病“更放心”

国家临床重点专科牵头专科联盟覆盖省内全部县（市），通过微信公众号、网站等方式对国家、省级临床重点专科等优势诊疗专科开展集中宣传推介，方便群众查询，引导合理选择。实施基层医疗卫生服务能力三年提升行动，已选派 217 名业务院长驻点帮扶基层机构、8157 名医务人员下基层开展巡回帮扶，助力医疗基层服务能力提升。全面推开紧密型县域医共体建设，推动建立专科联盟和妇幼保健机构标准化，积极组织专家团队到基层开展诊疗服务，累计建设 1077 个名医基层工作站和 4574 个村卫生室服务点。实施基层中医药服务能力提升工程，加强县级中医药适宜技术推广中心规范化建设，制定首批中医药适宜技术推广项目目录，目前全省 83.5% 二级以上公立中医医院成立了中医药适宜技术推广中心，累计确定 66 项中医药适宜技术、制定 19 项中医治未病干预方案。

三、聚焦聚力拓展服务，让群众看病“更多样”

重点关注“一老一幼”及传染病、精神病患者等特殊人群的健康保障，着力满足群众多样化的健康服务需求，让群众就医体验更加丰富。大力推进家庭医生服务“六个拓展”，提升家庭医生签约服务覆盖率。推广“三减”慢性病防治干预模式，36万名“三高”患者享受医防融合、上下协同的一体化诊疗服务。积极推广日间医疗服务模式、疼痛综合管理模式、多学科诊疗模式。试点推进“优陪优护”病房管理，进一步深化“互联网+护理服务”，开展住院患者出院服务项目，鼓励有条件的医疗机构对具有较高再入院率或有较高医疗护理需求的出院患者提供延续性护理服务。全面推动医疗卫生服务延伸至社区、家庭，为高龄、失能等老年人提供居家医疗服务，在济南市、青岛市、临沂市、菏泽市等4市试点推进老年人全程医疗护理服务。在乡镇卫生院和社区卫生服务中心均启动健康积分激励机制，提升居民医防融合服务感受度。

四、聚焦聚力环境改善，让群众看病“更舒适”

严格保护患者隐私，92.09%的二级及以上公立医院实现门诊就诊“一人一诊室”，各诊区设有分诊导诊台，保持良好就诊秩序。推动所有二级以上公立医疗机构实现投诉统一管理，使患者投诉渠道保持畅通。推进医疗机构无障碍和适老化改造，全省1971个乡镇卫生院和社区卫生服务中心开展老年友善环境整治，94.1%的村卫生室配备重点人群智慧随访及康复理疗设备。聚焦不同人群健康需求，在全省开展“四送四进四提升”健康促进行动，将易于掌握、便于接受的卫生健康知识普及到

群众身边，将群众急需、适宜推广的卫生健康服务送到社区乡村，将关系群众切身利益、与日常生活密切相关的卫生健康政策送到基层。

五、聚焦聚力转变作风，让群众看病“更踏实”

把医疗系统作风建设作为改善群众就医感受重要举措，持续优化调整纠风机制成员单位，强化部门协作，健全完善新时代纠风工作体系。联合省医保局印发《关于贯彻落实〈医疗机构工作人员廉洁从业九项准则〉的工作方案》，将医疗机构及其从业人员遵守《九项准则》情况与医疗质量管理、医疗卫生行业综合监督等监管工作相结合，与医护人员医德医风考评、年度考核、晋级晋职、岗位聘用、评优评先及绩效分配相挂钩。深入开展“医疗机构及其工作人员廉洁从业专项行动”，健全红包线索反映、调查核实、处置上报管理机制，主动切断利益链条。在严格管理的同时，精心组织“中国医师节”“5·12护士节”以及“齐鲁最美健康卫士”“山东好医生”“山东好护士”评选等重要宣传活动，选树先进典型，加强正面引导，为构建良好医患关系营造良好氛围。

附件 3

“微改革”让群众获得“大实惠” 河南聚力改善就医感受提升患者体验

近年来，河南省高度重视改善群众就医感受，从群众就医关键小事入手，先后出台“提升医疗服务十大举措”“便民就医少跑腿”七项措施，通过改革“小切口”，解决群众的就医“大问题”，这些“微改革”举措，无一不是真真切切的合民情、顺民意、解民忧，让更多的群众获得最大实惠。

一、主动作为，高位推动

（一）主动作为。2021 年河南在充分调研的基础上，出台了《河南省提升医疗服务十大举措》，主要在预约服务精准化、支付方式多样化、门诊取药便捷化、综合服务集中化、多学科诊疗（MDT）高效化、远程医疗常态化、用血费用报销简约化、病案复印便民化、膳食服务科学化、医院公厕洁净化等十个方面发力，使群众就诊更便利、体验更舒适。将该项工作作为卫生健康领域“我为群众办实事”实践活动，健全机制，周密安排，推动各项便民惠民措施落地见效，切实改善患者就医感受。

（二）高位推动。2023 年 3 月，省卫生健康委党组会同省委改革办、医保局印发《关于推行“便民就医少跑腿”七大举措的通知》（豫改办发〔2023〕5 号），在全省二级以上医院和医联体内探索推行“便民就医少跑腿”七项“微改革”举措，

即为群众提供会诊转诊一站式服务、院内智能导航服务、门诊患者医技检查 24 小时内完成服务、医保电子凭证全场景应用服务、诊间支付服务、病区结算服务、病案复印线上线下一体化服务等。各试点地区高度重视，将其定为“书记项目”和“一把手”工程，纳入深改委年度重点任务。4 月，河南又将“改善就医感受 提升患者体验”主题活动与当前学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育结合起来，作为第二期读书班内容，开展以“重实践、建新功，推动卫生健康事业高质量发展”为主题的现场观摩学习，进一步推进各项工作落地、落细。

二、健全机制，高效推进

（一）建立推进机制。结合当前国家开展的“改善就医感受 提升患者体验”主题活动，各地实行“一把手”负责制，建立了“省级抓统筹、市级抓推进、县级抓落地”的工作推进机制，成立工作专班和专家指导组，推进方案得到了细化，目标任务、工作标准、时间节点进一步明确，省、市一体化推进，各地均按省级实施方案抓好落实。

（二）制定规范路径。针对调研中发现的部分市县和医院想干不会干等问题，采取“点上探索、面上规范、分类突破、整体推进”的办法，组织专家指导组和工作推进较快的医院一起理思路、定标准、探路径、做样板，分级分类培育打造示范典型，并及时校正推进过程的偏差，让各地、各医院学有榜样、赶有目标，充分发挥典型的示范引领带动作用。制定《河南省改善医疗服务十大举措评价细则》，采用“千分制”进行量化，

对涉及群众看病就医的关键环节，设置较高分值权重，引导医院在关键环节上下功夫。

（三）明确督导机制。将“便民就医少跑腿”七项举措纳入省委“13710”信息化督办平台，建立工作台账和督导机制，实施动态监测、定期通报、及时督办、对账销号，推进各项改革任务落实落地。

三、多措并举，高质落实

（一）组织大型观摩。组织全省卫生健康行政部门主要负责同志和三级医院书记、院长开展“改善就医感受 提升患者体验”为主题的大型观摩活动，通过观摩，及时发现问题，边整改边提升，形成全省可借鉴、可复制的工作经验。适时召开全省经验交流会，推广好的做法和先进经验。

（二）开展就医体验。在全省二级以上医院开展就医体验活动，设立“就医体验日”，领导班子成员以普通患者身份定期体验就医流程，从群众和患者角度思考，查找解决突出问题。建立走访工作制度，定期深入临床一线重点部位和关键环节、住院部，与住院患者及家属交心交谈，全面了解患者就医的直接感受，收集各方意见建议，建立工作台账，逐条解决和反馈。

（三）选树先进典型。为挖掘先进典型，发挥示范引领作用，进一步打造有温度的医院，培育有情怀的医生，为患者提供有关怀的医疗，开展全省提升医疗服务标杆单位和优秀个人推荐评选工作，选树一批标杆单位、暖心服务岗（科室、病区）和优秀组织者，形成“典型引领、示范带动”的工作格局。隆

重举行了标杆单位和优秀个人颁奖仪式，通过视频直播的形式展示了改善服务取得的成效，观看人数达 55 万人次，增进社会各界对医疗卫生工作的尊重、理解和支持，不断提升医疗卫生行业的社会形象。

（四）营造良好氛围。各地、各医院充分利用报刊、电视、互联网和微信、抖音公众号等媒体平台，大力宣传解读“改善就医感受提升患者体验”主题活动和“便民就医少跑腿”七项举措的改革任务，让广大群众和医务人员熟悉了解便民惠民的具体内容、服务流程和使用方法，“群众少跑腿、就医更舒心”的改革氛围已初步形成。

目前，全省三级医院均能够提供床旁办理出院，实现一站式综合服务医院 112 家；设立多学科诊疗门诊 116 家，建立远程医疗中心 118 家，设立“营养食堂”医院 120 家；国家“二类以上公厕”标准的厕所达标率 73.50%。病案复印和无偿献血临床用血费用直免业务已实现“零跑腿”。

附件 4

中日友好医院 以病人为中心多措并举提升患者就医体验

中日友好医院坚持以病人为中心，将学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育成果转化为解决人民群众看病就医急难愁盼问题的具体举措，全面梳理医疗服务流程，充分运用新手段、新技术、新模式，在打通人民群众看病就医的堵点淤点难点、提升医疗服务的连续性、便利性、整合性、舒适性、可靠性和智慧化程度等方面，采取了一系列措施。

一、创新服务理念，提升诊前、诊中服务质量。

（一）创新挂号、缴费服务模式。一是持续优化预约服务，提供 APP、114、自助机、诊间预约、医联体内等多途径预约挂号服务。形成线上预约为主，线下人工挂号为辅，多途径全覆盖，多院区通挂通退的挂号服务模式。二是利用信息化技术，再造挂号、缴费、退费流程。支持患者使用身份证、医保卡、虚拟就诊卡完成挂号、缴费、打印医疗票据环节的服务，支持自费患者在线签到，支持线上预约未取号患者线上在线申请退号，支持未就诊患者一定时间内办理退号。探索符合条件的未执行的检查、化验等缴费项目在线申请退费。压缩门诊挂、退号、缴（退）费、打印票据环节，缩短患者在门诊的等候时间。

（二）增加便捷自助设施，缩短患者等候时间。在医院门

门诊区新增小型自助挂号缴费设备 70 余台，减少患者在自助区与就诊区之间的往返奔波。增设发票自助打印机，缓解收费窗口排队现象，打通门诊就医自助流程“最后一公里”。投放影像报告打印机 45 台，覆盖医院三个院区，为患者提供放射类、超声类检查报告自助打印服务，解决原有人工模式下患者排队、效率低等问题。投放影像刻录自助机，提供影像资料自助刻录复制服务，方便患者刻录拷贝检查影像数据。

（三）全面升级信息推送服务，做好患者就医好管家。一是升级医院手机端服务，做到从健康查体、患病就医、住院治疗、康复复诊的全生命周期、就医全流程的覆盖。二是利用第三方的消息推送渠道，及时通知患者就医动态，做到精准来院就诊，减少在院候诊时间。患者预约就诊当日、诊区候诊时、缴费完成后、检查检验结果出来后等环节均会收到提醒消息，自 2021 年升级以来已为患者推送各类消息 700 余万次，累计提供线上便民服务应用 2300 余万人次。

（四）提高门诊电子病历应用水平，助力内涵服务质量提升。目前医院门诊电子病历应用率超 90%以上，规范了门诊电子病历书写，提高了诊疗质量。建立了患者电子健康档案，还将提供自助打印或手机端查询，方便患者查询，充分保障患者知情权。

（五）优化取药流程，保障药品供应，提高患者就诊体验。一是整合物理空间，节约患者取药等待时间。将原西药房、成药房、草药房、用药咨询室四处合为一体，一站式解决患者取

药、用药问题。引进智能化整盒摆药机，增加取药窗口，将患者取药等候时间从平均 11 分钟降低至 6 分钟。二是多项便民举措，方便患者取药。取药等候大厅引进各类自助设备，方便患者自助缴费、自助查询；通过放置自助取袋机、“药品整理台”等方式，方便患者整理清点药品。三是延时下班，设立紧急联络方式，保障患者取药。四是延伸药学服务，提升就医体验。中草药取药“不等候，不负重，不跑腿，无负担”。医院在全国率先开展全国中草药免费快递药学延伸服务，提供超 2 万人次免费快递服务，患者满意度大幅提升。

（六）多措并举加强用药安全。一是开设慢病精准用药门诊、器官移植医药联合门诊、中西医肿瘤医药联合门诊等药学门诊、中西药用药咨询，保障患者用药安全，实现药学服务转型。二是建立临床药师参与多学科 MDT 服务模式。成立涵盖抗感染、移植、重症、抗凝、肿瘤、肾病、免疫、疼痛、营养、中医药等专科的临床药师团队，常规参与医院的 MDT 会诊，充分发挥临床药师在疑难、危重患者救治中的重要作用。三是利用信息化手段，建立了前置审方系统，进一步保障合理用药和加强用药安全。

（七）创新服务模式，建立中西医协同机制和中西医多学科会诊体系。梳理 38 个具备中西医结合诊治优势的疾病、疑难危重病症以及优势环节，加强推进中西医结合多学科会诊、中西医联合门诊和中西药物联合应用等临床服务模式，形成中西医结合临床诊疗方案、临床路径与核心质控体系，制定明确的

具有中医类别医师参与的院内会诊、多学科诊疗管理等相关制度和流程。以信息化手段促进中西医协同诊疗流程在院内开展，力求中西医结合在“治未病”、慢病管理、疑难危重病症和新发突发传染病救治中更好发挥作用。目前开设咳喘病中西医联合门诊等中西医联合门诊 6 个，受到广大患者欢迎。

二、加强内涵建设，提升患者住院体验

（八）积极开展日间手术。成立综合病房（日间病房），先期床位 30 张，主要用于开展日间手术工作。围绕日间手术准入管理（术种、患者、医生）、流程管理、质控监管等多个环节进行梳理，健全管理体系建设，进一步扩大日间手术病种范围。

（九）优化手术流程，提高服务效率。研究提出加强医院对手术工作的总体管理，建立体制机制，制定约束性指标；进一步激活现有手术资源，适当扩充手术存量；加强相关科室协调配合支持力度等三个方面 15 项改进措施，并明确了职责部门和落实期限。目前，手术室空间利用率、手术准时开台率、手术例次数明显提高，术前平均住院日明显缩短至 2.1 天，手术工作效率明显提高。

（十）推进医院精细化管理，提升医疗质量水平。利用信息化手段落实手术分级管理、手术安全安全核查，加强了术前检查、术前文书卡控等。加强危急值管理、会诊管理等，落实核心医疗制度。护理信息化全面覆盖，使护理人员解脱出来，将时间更多地分配给患者；推广使用低值耗材共享智能柜和骨

科智能仓，研发手术室智能化药品管理系统，提高精细化、自动化管理水平；全院高值医用耗材全部实现唯一条码管理，实现根据条码进行精确追踪，保障使用合理性和医疗安全。对用药、用血、治疗、手术、检验、检查六大类医嘱进行全过程跟踪、监测和预警，实现医疗质量管理的事中控制与全流程闭环管理。

（十一）引进手术机器人，开展高质量精细化手术。近年来医院配置了新一代达芬奇手术机器人、骨科手术机器人、神经外科手术机器人、植发机器人、智能手术显微镜等多系列前沿医疗设备，为数十万患者提供了高质量的诊疗服务。

（十二）积极探索入出院自助化服务新模式。一是建立以线上服务为主，人工窗口为辅的新服务模式，实现从建病案、办理入院登记、费用查询、在线补缴预交金、出院结算、清单及票据打印等全流程自助服务，开展床旁结算服务试点。减少住院患者在入院、出院和费用补缴环节等办理各项出入院手续的等候时间。二是上线住院便民探视管理小程序，主管医师根据治疗需要，实时安排探视时间，家属到达后微信扫码即可显示探视安排。三是住院病案自助申请打印及邮寄服务。

三、创新服务模式，加强双向转诊、互联网+服务。

（十三）践行医改要求、落实分级诊疗制度。成立朝阳区东部医联体，成员单位共 30 家，于 2023 年纳入国家卫生健康委城市紧密型医疗集团试点，以提升基层综合诊疗能力为核心，建设急慢分治、分工协作、双向转诊的分级诊疗模式，使患者

获得合理、便捷、连续、高效的医疗照护。建立转诊病人绿色通道。制定双向转诊流程和制度，根据患者实际情况和各医疗机构诊疗优势特色进行转诊，使患者得到连续的诊疗照护。下转术后、康复期、慢性病患者到医联体内其他医疗机构继续治疗，2022 年累计下转 3415 人次，2023 年上半年累计下转 3966 人次。

（十四）远程医疗与互联网诊疗。建设国家远程医疗与互联网医学中心平台，为医患提供 AI 智能分诊、在线复诊、治未病、远程联合门诊、在线护理咨询、精准药学服务，方便广大患者就诊，提升患者就医体验。

四、加强贯穿服务全程的基础保障工作

（十五）持续完善标识系统，提升患者就医感受。医院开展了持续改善医院标识系统的行动，统一院内建筑物、诊疗单元和房间的中英文命名，持续改造医院线上、线下统一规范的导视标识视觉识别系统，从患者打车定位、挂号分诊、看病拿药、检查手术、停车餐饮等细节处，优化标识系统，确保来院患者从大门到诊室有路可查、有标可循，提升来院感受。

（十六）改善患者就医环境、停车、交通体验。医院持续对住院病房、内镜中心、门诊、急诊、院内公共环境等进行改造升级，加装门诊电梯，建立一站式门诊中心药房，建设 4 层立体停车楼方便患者停车，优化院内交通线路，升级停车收费系统，缩短停车缴费时间，减少院内交通拥堵，就医环境明显改善。

国家卫生健康委办公厅

2023年8月21日印发

校对：朱焱磊