

郑州市卫生和计划生育委员会文件

郑卫〔2017〕164号

郑州市卫生和计划生育委员会关于 印发郑州市城市公立医院医药价格改革 工作指南的通知

各县（市、区）卫生计生委，各有关公立医院，委机关各有关处室：

全部取消药品加成（中药饮片除外）、全面推开城市公立医院综合改革，是党中央、国务院的决策部署。医药价格改革是今年城市公立医院改革的“硬任务”和中心工作。医药价格改革启动前后具体工作安排直接关系到改革能否顺利实施。为保障改革稳妥有序推进，市卫生计生委制定了《郑州市城市公立医院医药价格改革工作指南》，请开展医药价格改革的城市公立医院结合实际参照执行。

各县（市、区）卫生计生委要指导辖区内所属城市公立医院

做好相关改革工作。市卫生计生委各有关处室要根据职责做好相关业务指导。各城市公立医院要结合本单位实际，明确各部门(科室)、各专业、各环节重点任务，进一步梳理、细化各项保障措施，确保改革顺利实施。

工作实施中遇有问题或意见建议，请及时反馈至市卫生计生委。联系人：杨建华，67885736，13939029356。



2017年8月23日

郑州市城市公立医院医药价格改革 工作指南

为保障我市城市公立医院综合改革平稳有序推进，特制订《郑州市城市公立医院医药价格改革工作指南》，围绕城市公立医院医药价格改革的主要任务，明确改革启动前、启动当日、启动后一个月内及启动一个月后等阶段的具体工作。各城市公立医院可结合工作实际进行完善细化，切实做好各项工作任务落实。

一、改革主要内容

1. 改革实行“一取消、三同步”：郑州市城市公立医院医药价格改革的主要内容是实行“一取消、三同步”。“一取消”：改革前，按照国家相关规定，公立医院销售的药品以实际购进价为基础，按照顺加不超过15%的加价率销售给患者。改革后，所有城市公立医院全部取消药品加成（中药饮片除外，中药饮片包括中草药和中药配方颗粒，下同），按照“原价进、原价出”的原则实施药品零差率销售。公立医院补偿由改革前的服务收费、药品加成收入、政府补助三个渠道改为改革后的服务收费、政府补助两个渠道。

“三同步”：取消药品加成的同时，同步调整医疗服务价格（医院收费系统切换要与取消药品加成同时启动）、同步落实医保配套报销政策（医院医保系统要同步与调整后的收费系统衔接）、同步落实财政补偿。

2. **关于补偿：**因取消药品加成、实行药品零差率销售减少的合理收入，通过医疗服务价格调整补偿 90%，财政按照原供给渠道补偿 10%。即：各级政府举办的公立医院由同级财政负责落实财政补偿资金；其他公立医院由其主管部门或举办单位负责落实补偿资金。

3. **关于医疗服务价格调整：**按照“总量控制、结构调整、有升有降、逐步到位”的原则，在保证公立医院良性运行、医保基金可承受、群众整体负担不增加的前提下，降低大型医用设备检查治疗和检验价格，合理提升诊疗、手术、康复、护理、中医、儿科等体现医务人员技术劳务价值的服务项目价格。

4. **关于医保报销：**医疗服务价格调整的部分按规定纳入医保支付范围，确保群众负担总体不增加。医保参保人员在城市公立医院门诊及住院就医时，仍按原有流程就诊和报销。

二、启动前主要工作

改革启动前，各城市公立医院根据郑州市关于改革的总体部署，要建立健全城市公立医院落实改革任务的组织机构，完善工作制度，明确医院部门职责、人员分工；完成信息系统改造并反复测试信息系统运行情况；开展政策宣传、动员、培训工作；做好药品及价格公示准备；按照应急预案，针对患者聚集或信息系统故障等情况开展应急演练；配合改革推进调整医院内部绩效分配方案。启动前准备直接关系到改革能否顺利启动，尤其要做好启动前一周各项工作。

（一）综合工作

1. 成立医院主要负责同志任组长的公立医院综合改革工作领导小组，建立健全推进改革的工作制度和各项机制，将改革纳入医院中心工作，及时召开班子会议研究布置。

2. 召开改革动员会议，传达上级改革精神和要求，安排部署具体工作。

3. 制定工作方案，对改革任务进行逐项分解，明确具体任务、责任部门、责任人等，实行台账管理，督促抓好落实。

4. 在医院改革工作领导小组统一领导下，建立完善院领导分包帮抓制度。由医院领导对全院临床、医技科室和相关职能部门进行分片包干，做好分包科室改革相关工作的推进、指导、联系、协调、督导。

5. 围绕城市公立医院综合改革政策，尤其是取消药品加成、医疗服务价格调整和医保报销等政策，对全院职工进行层层培训，让广大职工了解和掌握相关知识。

6. 选取部分医务人员和管理人员作为改革政策宣传骨干，做好改革前后媒体采访、患者咨询、上级检查等涉及的政策解释、问题解答和舆论回应等工作。

7. 根据改革推进情况，及时修订医院内部绩效分配方案，建立完善与岗位职责、工作业绩、服务质量等紧密联系的分配激励机制，兼顾不同学科、专科之间的平衡。

8. 医院要设立咨询、投诉电话并向社会公布，及时受理相关咨询和投诉建议，妥善化解各种矛盾。

（二）医疗工作

1. 组织医务人员对改革前后医疗工作中可能遇到的问题和突发状况进行分析研讨，制定针对性应急处置措施，并对医务人员尤其是关键岗位、骨干人员进行培训，确保改革期间妥善处置各类突发状况。

2. 针对可能发生的信息系统故障、医疗服务咨询、投诉等情况，按照应急预案进行实战演练，查找问题并持续改进。提前准备处方、检查单等纸质空白医疗文书。

3. 保障门诊、病房等区域的宣传资料，做好政策宣传和患者告知准备。确定改革政策咨询点(在门诊大厅设置专门咨询台，或在门诊服务中心等地点增加改革政策咨询服务)，做好政策咨询人员排班，方便患者咨询。

4. 提前更新门诊专家坐诊表，在启动前 1-3 天重新整理病房和急诊留观长期医嘱项目，做好调整项目准备。

(三) 财务、物价工作

1. 加强医药价格改革政策培训，尤其加强重点岗位如医保、收费窗口、门急诊、病房、检验检查及物价管理等人员的培训，使充分了解和掌握调整的价格项目、内容及意义等，做好患者解释和告知准备。

2. 在显著位置如医院门诊等区域通过电子显示屏、触摸屏、展板等形式，做好价格公示准备。提前做好改革前后收费标准调整情况的表格，尤其是改革前后药品价格对比表格。

改革前后药品价格对比、大型医用设备检查治疗价格对比、检验价格对比等以展板、宣传页等形式在门诊、病房、影像科、

检验科等区域进行公示。

3. 提前做好系统测试，避免因收费项目或价格标准等基础数据维护不及时、不准确导致医院收费出现问题或医生不能开出医嘱的情况。提前向主管部门申请领取郑州市医疗门诊收费票据（手工票），以应对收费系统临时故障导致不能收费情况。

（四）信息化工作

1. 提前将取消加成后的药品价格信息和调整后的医疗服务价格项目信息录入医院收费系统，确保在全市统一启动的时间节点进行一键切换，平稳过渡。

2. 完成与外部系统（医保、医改监测系统等）的对接测试，并在模拟环境中对修改后的程序反复测试，及时发现、解决问题并持续跟踪。

3. 对医院 HIS 系统、收费系统和医保结算系统等进行模拟运行，确保新旧系统顺利切换。

4. 组织挂号、收费、临床及医技科室对调整后的信息系统和相关流程进行学习熟悉。

5. 提前做好数据备份、程序备份以及核心设备、终端设备的巡检工作，保障数据安全及信息系统稳定运行。

6. 提前做好人员保障安排，协调系统开发、运营维护单位做好服务保障工作。

（五）宣传工作

1. 按照上级要求，建立临床、医技、行政管理等多个层面人员参与的改革宣传队伍并加强政策学习，提前做好各种宣传资料

的准备。

2. 加强改革政策宣传，尤其加强对门诊大厅工作人员、挂号窗口、收费窗口、药房人员、坐诊医生和志愿者等的宣传。

3. 通过展板、展架、横幅、电子显示屏、网站、微博以及宣传页等媒介，以通俗易懂的形式向患者宣传改革知识，尤其是患者关心的医保政策、服务价格、用药信息等。

4. 按照我市改革宣传的统一安排，做好媒体预热和新闻宣传准备工作。通过宣传干部微信群、网络微博志愿者等多种方式、多种渠道畅通沟通平台，加强舆情监测。

(六) 药事工作

1. 认真做好药品库存盘点。提前摸清医院现有库存药品品规、数量、购入价，对于同一品规购入价不一致的药品，按照有关政策和规定妥善处理。

2. 提前做好收费信息系统中药品价格的更新和确认，维护调整后的药品价格，确保改革启动后的所有药品（中药饮片除外）均按进价销售。

3. 做好改革前后药品价格对照表，包括改革前后药品通用名、商品名、规格、剂型、原价格、取消加成后价格、改革前后价格差等内容，并做好药品价格对比宣传和查询工作。

4. 针对药品目录变化及药品价格调整等政策，指导物价、信息、医务人员加强学习。做好针对药品价格、药品用量等内容的解答、宣传及专业用药指导准备。

5. 对原系统留存的药品信息数据进行备份，满足后期查询和

统计需求。

6. 围绕改革制定针对性措施，完善相关制度，进一步加强药事管理，推进药学服务模式转变，规范临床用药行为，促进合理用药。

(七) 医保工作

1. 按照改革后新的医疗服务价格，进一步确认、完成医疗服务价格的医保库编码对照工作。

2. 确认、完成药品对照编码及病案编码的系统维护工作。

3. 准备医保相关政策解读材料，提前在门诊、病房等地点放置，做好医保人员现场解答安排。

(八) 安保工作

1. 综合评估改革启动后医院可能遇到的突发事件，针对性制定群体性事件、突发事件等应急处置预案，并加强演练。

2. 加强对门诊咨询集中区域、窗口区域的安保人员配备和巡查，并有针对性地做好维护秩序的物资(如隔离带、警戒线、疏导指示牌等)、器材及人员准备。

3. 针对安保人员进行培训，做好患者前往咨询点的引导。

三、启动当日主要工作

该阶段是各医院按照改革具体时间要求，取消药品加成(中药饮片除外)，进行信息系统切换的时间节点，直接决定改革工作能否平稳过渡、顺利实施，尤其需要做好患者引导，加强统筹协调，及时发现问题，积极妥善处置。主要工作如下：

(一) 引导患者有序诊疗及缴费，做好改革启动前后患者缴费

及就诊安排

1. 在全市统一启动时间节点前后，做好患者就诊的指导、宣传、解释工作。在统一启动时间节点前缴费的，按老标准执行；在统一启动时间节点后缴费的，按新标准执行。

2. 对于临近启动时间节点进行检查、诊疗的患者，在病情许可的前提下，以患者受益为原则指导其缴费，并提前做好沟通。

3. 对于在启动时间节点前已缴费而未接受检查、诊疗，启动后要求退费的患者，医院按照相关规定妥善做好退费等相关工作。

4. 对于启动时间节点前已缴纳药费，启动后要求退费的患者，按照《医疗机构药事管理规定》（卫医政发〔2011〕11号）有关规定执行，并做好沟通、解释工作。

在保障医疗安全的前提下，以患者受益为原则，统筹做好住院患者药品的领取工作。

5. 按照诊疗规范做好患者出入院管理，避免因信息系统切换影响患者诊疗。

6. 做好咨询、投诉电话接听人员值班安排，确保电话24小时畅通。

（二）医疗工作

1. 在为患者实施各种检查、治疗、手术，特别是大型医用设备检查、自费检查项目时，应当认真落实患者知情同意制度，履行告知程序，做好沟通、解释工作。

2. 做好改革政策咨询工作，耐心解答患者疑问，对患者反映

的有关问题和意见，做好记录并及时解决。

3. 维持好启动当日门诊、住院患者秩序。加强门诊、病房巡视，及时解决患者疑问和纠纷。

4. 加强门诊各岗位统筹安排，根据工作实际和需求，合理调整门诊医师坐诊时间和病房手术任务，确保门诊、病房工作顺畅。

5. 加强门诊诊区督导和病房巡视，指导医务人员与患者做好充分沟通，及时解答患者咨询和询问。

6. 强化院内诊疗规范管理及质量安全，避免因医院信息系统调整更新影响医疗服务质量安全。

7. 重视患者满意度调查，收集患者意见建议并及时改进各项医疗服务措施。

（三）财务、物价工作

1. 加强对门急诊、收费处巡视，及时向患者解释改革政策及收费标准。

2. 加强与临床科室的沟通协作，安排专门力量提前提示医务人员因收费项目或收费标准改变而需要重开医嘱的注意事项，防止因项目或标准改变而导致收费不准确的情况，减少由此带来的医患矛盾。

3. 收集汇总医院各部门和患者关于医疗服务项目价格调整遇到的问题，并及时回复。

4. 抓好医疗服务项目价格和药品价格公示制度、住院费用“一日清单”制度的落实。

5. 按照要求监测上报启动当日医院运行指标情况。

(四) 信息化工作

1. 按步骤进行系统和数据备份、程序切换、运行监测等工作。
2. 信息系统切换后,及时验证 HIS 系统与医保及其它业务系统的接口程序是否正常运行,确保医院各类信息系统运行顺畅。

(五) 宣传工作

严格落实宣传纪律,根据上级要求统筹安排媒体采访接待工作,通过微信、微博、论坛跟帖、网络宣传员等多种形式,引导正确的舆论导向。及时关注、收集、上报舆情信息。

(六) 药事工作

1. 保障充足人员力量,做好药品供应、管理和调剂工作,尽量减少患者取药排队等候时间。
2. 加强改革后各项业务数据(如药品价格、执行科室、财务报表等数据)的校对。
3. 做好与药品价格、用量及政策相关的解释工作。
4. 强化用药指导,加强合理用药宣传。
5. 统筹做好药品库存盘点工作。

(七) 医保工作

1. 做好医保政策咨询,发放政策宣传材料,及时回应、解答、收集患者有关医保政策的问题。
2. 及时解决医保信息维护问题。
3. 做好医保异地结算等衔接工作。

(八) 安保工作

1. 加强对挂号、收费、取药等重点区域的巡视,维护良好的

就医秩序。

2. 加强对易出现纠纷隐患区域的安全防范。加强警医联动，妥善处置群体事件或突发事件。

四、启动后一个月内主要工作

(一) 医疗工作

1. 在门诊大厅设立医院物价、医保、医务、医患等多部门参与的患者集中咨询区域；设置解决投诉的快速处理通道，安排专人专岗及时处理患者投诉，防止矛盾激化。

2. 密切关注就诊人次、药品费用等重点指标变化，根据数据变化动态调整各岗位人员，做好应急准备。

3. 如遇信息系统故障，及时启动应急预案，最大限度调动医院力量及志愿者等前往门诊区域，引导患者有序就诊。

4. 维护非急诊预约挂号流程的稳定畅通。根据就诊人流变化动态调整窗口开放时间、开放数量，加强自助区域和窗口区域的服务引导和分诊工作。

5. 参照启动前和启动当日的主要工作安排做好其他工作。

6. 采取多种措施进一步规范诊疗行为，严格落实省定的全市公立医院医疗费用增长幅度控制目标（ $<8.4\%$ ）。加强药品、高值医用耗材使用管理，控制不合理检查检验，减轻群众医药费用负担。

(二) 财务、物价工作

1. 加强门诊、病房等区域巡视，指导临床、医技科室向患者沟通解释改革后医疗服务项目内容和收费标准等，避免因沟通不

畅引发投诉纠纷。

2. 提高收费窗口效率，防止出现拥挤。

3. 落实医疗服务项目价格和药品价格公示制度、住院费用“一日清单”制度。

4. 做好改革启动前后医院医疗服务价格和医药费用变化情况的分析评估，及时发现和妥善应对政策执行中出现的新情况、新问题，重大情况和问题及时向有关部门报告。

5. 加强医院财务、预算管理，加强成本核算与控制，规范医院收支行为，推动医院平稳运行。

(三) 信息化工作

1. 确保医院各业务系统、接口程序正常运行。及时解决系统运行中出现的数据及程序问题。

2. 监测信息系统运行情况，做好应急准备，及时处理信息系统突发状况。

3. 做好改革启动后医院运行情况有关监测指标的数据提取和上报工作，确保信息完整准确。运行情况主要包括医疗服务量变化情况、医疗费用变化情况、医院收入结构变化情况、取消药品加成后的补偿情况及其他改革相关情况。

(四) 宣传工作

1. 跟踪、汇总改革宣传相关数据（条幅、展板、宣传页等数量和新闻报道情况等）和典型案例，按照统一安排，组织新闻媒体对改革成效及便民惠民举措进行报道。

2. 做好城市公立医院医药价格改革相关政策的宣传，使广大

医务人员和群众对改革政策形成全面、客观的认识，为推进改革营造良好环境氛围。

(五) 药事工作

1. 协助维护就医秩序，减少取药患者排队等候时间。

2. 为患者提供药品价格政策咨询及专业用药指导，做好相关沟通及解释工作。

3. 保障药品供应，做好应急预案，妥善应对因药品品种及药品厂家更换、药品短缺等影响患者诊疗等情况。

(六) 医保工作

1. 加强医保报销政策的宣传和解释。

2. 对改革实施后遇到的医保相关问题及时给予解决，政策性问题或本单位无法解决的，及时报告医保主管部门。

(七) 安保工作

1. 加强巡视，及时处理突发事件，维护正常医疗秩序。

2. 加强门急诊、病房等区域安防监控系统与医院安保队伍联动，及时追踪报告相关情况，适时启动应急预案。

五、启动一个月后主要工作

改革启动一个月后，主要工作是进一步总结、梳理医院改革的成效及问题，深入分析研究改革对医院医疗、药事、财务、物价、安保等各项工作带来的新变化，调整完善相关机制措施。结合医院好的做法和典型案例，加大对医院改革成效的宣传；汇总、分析医院医疗服务运行情况和重点任务落实情况；收集患者和医务人员对改革的意见建议，加强患者满意度调查；优化调整医院

内部绩效分配体系,调动医务人员积极性;做好改革相关资料(文件、材料、图片、影像等)的归档保存。

以上为改革启动前后主要工作,请各医院结合自身实际和业务特点,制定详细的工作安排,落实各部门、人员的岗位责任,确保改革顺利实施。

六、业务咨询电话

1. 综合政策: 委医改办 67172021
2. 财务、物价工作: 委财务处 67170830, 67176765
3. 医疗、药事工作: 委医政处 67170819, 委中医局 67170825
4. 信息化工作: 委规划信息处 67170801, 67883965
5. 宣传工作: 委组宣处 67170839
6. 安保工作: 委效能办 67883992
7. 医保工作: 市社保局 67880285

上述电话主要向各县(市、区)卫生计生委和各城市公立医院提供相关业务咨询。面向社会的咨询电话另行公布。

抄送: 省医改办、省卫生计生委、省发改委、省人社厅。
市人社局、市财政局、市物价局。

郑州市卫生和计划生育委员会办公室

2017年8月23日印发
