

郑州市卫生和计划生育委员会文件

郑卫医〔2017〕32号

郑州市卫生和计划生育委员会 关于进一步推进预约诊疗服务工作的通知

各县（市、区）卫计委，各有关医疗机构：

为贯彻落实《国家卫生和计划生育委员会办公厅 国家中医药管理局办公室关于印发2017年深入贯彻落实进一步改善医疗服务行动计划重点工作方案的通知》（国卫办医函〔2017〕139号）精神，进一步提升医疗服务效率，改善患者就医体验，全面推进我市预约诊疗服务工作，现就有关事项通知如下：

一、高度重视，全面统筹推进

开展预约诊疗服务是优化就诊流程、改善就医秩序，提升患者就医感受的重要举措。各级卫生计生行政部门和各级医疗机构要高度重视预约诊疗服务工作，切实加强组织领导。二级以上医

疗机构要成立组织机构，明确工作任务，制定推进措施，责任分解到人，确保工作顺利实施。三级医院要充分发挥引领示范作用，确保2017年9月底前全面实施预约诊疗服务。

二、创新形式，提升服务内涵

一是不断创新预约诊疗方式，通过电话、网络、手机APP、微信公众号、自助机等多种途径，为患者提供便捷的预约诊疗服务。二是坚持“预约优先”的原则，对预约诊疗患者优先安排就诊、住院、检查；推进非急诊预约服务，增加住院预约床位比例。三是实行分时段精准预约，预约就诊时间精确到小时，有条件的逐步精确到分钟；探索开展检查检验集中预约，减少患者等候时间。四是支持双向转诊，为基层医疗机构预留足够的预约号源用于转诊；优先向基层医疗机构安排各类专家门诊号源、检查检验项目和住院床位，优先安排慢性病连续跟踪管理患者的预约，助推分级诊疗。

三、加强管理，提高服务水平

一是加强信息化建设，建立信息管理平台，整合医疗资源，统一管理预约号源，提高预约诊疗效率；及时更新、推送预约就诊相关信息，确保门诊预约号源、住院预约床位、医生坐诊时间、医生专业特色等信息准确无误。二是推行实名制预约诊疗，加强预约患者身份识别，强化网络号源管理，注意隐私保护。三是强化人员业务培训，加强医疗机构门诊办、信息科、住院管理处等重点部门和导医、挂号、分诊、专家等重点岗位人员的培训，熟练掌握门诊分时段预约、住院预约服务各种方式和操作流程、岗位职责和服务规范，切实提高预约诊疗服务能力和水平。

四、加大宣传，提高各方认同度

一是加强对院内医务人员宣传培训，统一思想，深刻认识开展预约诊疗服务工作重要意义，增强广大干部职工主动参与的积极性、自觉性，维护预约诊疗工作秩序；二是充分利用医院网站、手机APP、电子屏告知预约诊疗的服务方式、操作流程、挂号须知等，向社会大众积极宣传预约诊疗服务的意义和优势，引导更多患者主动预约就诊。

五、加强考核，务求取得实效

各县（市、区）卫生计生行政部门和二级以上医疗机构要建立工作跟踪和督导制度，按照相关工作要求，强化政策指导和督促检查，及时总结经验，定期通报工作进展情况，务求预约诊疗工作取得明显成效。市卫生计生委将适时组织对各县（市、区）和医疗机构开展情况进行督查。



郑州市卫生和计划生育委员会办公室

2017年8月8日印发