

关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见（征求意见稿）

根据中共中央、国务院关于深化医药卫生体制改革的工作部署，为了有针对性地解决群众反映突出的看病难问题，改善医院系统服务功能，方便群众就医，在总结各地、各医院工作经验和借鉴学习国际、国内技术服务行业先进服务方式的基础上，决定在公立医院率先施行预约诊疗服务工作。现就有关事项提出以下意见：

一、提高对预约诊疗服务工作的认识

预约诊疗服务工作是公立医院以病人为中心开展医疗服务的重要改革措施，对于方便群众就医、提高医疗服务水平具有重大意义。在公立医院率先施行预约诊疗服务工作，有利于患者进行就医咨询，提前安排就医计划，减少候诊时间，也有利于医院提升管理水平，提高工作效率和医疗质量，降低医疗安全风险。积极推进预约诊疗服务工作是贯彻落实科学发展观，深化医药卫生体制改革，加强医院科学管理的重要举措，是坚持以病人为中心，构建和谐医患关系的内在要求。各级卫生行政部门和各级各类公立医院要进一步提高对做好预约诊疗服务工作的认识，把这项工作精心组织实施好。2009年10月开始，所有三级医院都要开展预约诊疗服务。二级医院也要逐步开展这项工作。

二、积极推动公立医院开展预约诊疗工作

（一）定期更新门诊诊疗科目信息。医院要根据院务公开的要求，采取多种形式公开并定期更新门诊诊疗科目和节假日的值班安排，包括医务人员的出诊时间和专业，以方便群众选择预约和就诊。医院应每季度安排更新门诊诊疗科目，每月安排更新医务人员出诊时间和专业。出诊安排一经确定在一周时间内原则上不得无故变动。

（二）改进预约诊疗服务的组织实施方式。要将预约诊疗服务工作作为医务管理的重要内容，与病案管理工作结合起来，逐步运用信息技术，为病人提供优质预约服务。在起始阶段，可以以

医院为单位组织实施预约诊疗服务工作,有条件的地方也可以探索若干家医院联合组织建立网络挂号平台。鼓励卫生行政部门组织医疗机构在同一个平台上开展预约诊疗服务。

(三) 逐步提高门诊预约挂号的比例。医院要制订服务标准引导患者通过预约挂号就诊,逐步提高预约挂号占门诊挂号尤其是专家门诊号的比例。原则上预约挂号的患者要安排优先就诊。要逐步做到出诊医师预先了解预约患者的有关信息,对需要进行实验室检查和设备检查的提前做出安排。对于需要复诊的门诊患者,接诊医师要主动提示患者可以通过预约挂号复诊。

(四) 加强出院病人复诊的预约服务。逐步建立信息化管理平台,对出院病人就诊实施连续管理。加强与社区卫生服务中心(站)联网协作,重点对恶性肿瘤、高血压、糖尿病等出院后的病人进行跟踪管理,提高管理的技术含量。对于需要复诊的出院病人,要逐步开放病房医师预约服务。

(五) 拓宽提供预约诊疗服务的途径。要结合信息化建设,积极推动和实施预约诊疗工作。医疗机构可以通过在门诊大厅设置专用设施、设立专门服务台和服务窗口等形式,向来院患者提供预约服务。也可通过医院专线电话(包括手机)、12310 公益电话、互联网等形式提供预约机会。

(六) 规范医务人员出诊管理。医务人员要按既定的时间出诊,特殊情况下需要变动的,要提前公告,取得患者的理解,并进行妥善安排。要完善激励制约机制,形成有利于预约诊疗服务工作开展的氛围。要按照医院工作制度要求,规范医务人员特别是专家出诊、会诊、休假等的管理。

(七) 做好预约诊疗服务工作。工作人员要关心体贴病员,解答问题时要文明礼貌,耐心细致。要尽量简化手续,按计划安排就诊。对于急诊病人、高热病人、重病员和 65 岁以上的老人及来自外地的病员,应重点作出安排。门诊检验、放射等科室要对预约诊疗病人做好服务,各种检查化验结果做到及时准确。

三、加强对预约诊疗服务工作的管理

（一）完善医院工作制度。各地要结合实际，按照开展预约诊疗服务工作的要求，对医院门诊挂号制度和有关工作制度进行改革，做好衔接工作。完善门诊接诊和服务的流程，并在工作中不断改进。

（二）加强保障条件建设。要为开展预约诊疗服务工作提供必要的条件，配备相应人员和适当的装备。要加强人员培训，改善服务态度，提高业务水平。对门诊各科室和辅助科室之间的工作进行合理安排，加强协作、配合，提高工作效率。

（三）规范预约诊疗收费管理。公立医院开展预约诊疗服务，必须按照物价管理部门和卫生行政部门规定的标准收取挂号费用和相关费用，不得擅自提高收费标准，不增加收费项目。

（四）坚持社会公益性质。公立医疗机构不得与任何社会中介机构合作开展向患者收取费用的预约挂号服务。在预约挂号时要推广采取实名制方式。医疗机构与社会中介机构合作开展预约挂号服务的，要尽快提出整改意见，进行清理。

（五）做好分诊和预检分诊工作。要加强工作人员的服务能力培训，做好预约诊疗咨询服务，科学合理安排各诊疗科目分诊工作。要做好预检分诊工作，严格执行消毒隔离工作制度，防止院内感染。

四、认真做好组织工作

（一）加强组织领导。各级卫生行政部门和公立医院要周密部署，精心组织，确定专门机构并指定专人负责预约诊疗工作，制订工作方案，明确工作进度，突出重点，落实责任。医院应有一名副院长分工负责预约诊疗工作。各科主任应加强门诊业务技术指导，并确定一位主治医师协助做好门诊与住院部预约诊疗的衔接工作。

（二）做好宣传发动工作。要通过电视、报刊、互联网等多种形式和途径，宣传预约诊疗工作的意义、优势、政策、方法等，使广大患者和社会各界知悉，引导患者主动预约诊疗。同时要做好广大医务人员的动员组织工作。

（三）开展指导检查。各级卫生行政部门要积极调查研究，及时总结经验，加强工作指导。要对医疗机构工作情况进行检查，定期分析预约诊疗工作进展情况，研究解决存在的问题。要把预约诊疗服务工作开展情况作为医院管理和医疗机构评审评价工作的重要内容。