

卫生部关于在公立医院施行预约诊疗服务工作的意见

中华人民共和国卫生部

卫医管发〔2009〕95号

各省、自治区、直辖市卫生厅局，新疆生产建设兵团卫生局：

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内外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11月开始，公立医院中的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，采取多种形式定期公布并及时更新门诊诊疗科目、医务人员的专业特长和出诊时间，及时公布节假日的值班安排，以方便群众选择预约和就诊。医院应每季度更新一次门诊诊疗科目，每月更新一次医务人员出诊时间和专业。出诊安排一经确定，原则上在一周时间内不作变动。

（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组织若干家医院联合建立网络挂号平台。鼓励卫生行政部门组织医院在同一个平台上开展预约诊疗服务。社区卫生服务机构向医院转诊病人一般应提前预约。

（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。提倡实行分时段预约，按照预约优先的管理原则，逐步做到预约挂号患者优先安排就诊。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。要努力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患者提前做出适当

安排。对于未能按约定时间来就诊的患者，医院可以采取适当措施提醒患者注意。

（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，对出院病人复诊实施连续管理。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。对于复诊的出院病人，要逐步开放住院部医师预约服务。

（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。医院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）、12320 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，要及时提前公告并安排资质相当的医师出诊，并与已预约患者联系沟通，取得患者的理解。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）做好预约诊疗患者的服务工作。工作人员要关心体贴患者，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 70 岁以上的老人及来自外地的患者，社区卫生服务机构转诊的患

者，应重点做好预约安排。门诊检验、放射等科室要对预约诊疗病人做好辅助服务，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。各地卫生行政部门要结合工作实际，按照开展预约诊疗服务工作的要求，对公立医院门诊挂号制度和有关工作制度进行改革。加强对号源的分配管理，制订行之有效的操作方案和流程文本，建立健全监督机制。

（二）加强保障条件建设。公立医院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，做好服务流程之间的衔接，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。公立医院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。已经与社会中介机构合作开展有偿预约挂号服务收取额外费用的，要立即进行清理整改。预约挂号和就诊时应要求患者使用本人的身份证等有效证件实名办理。

（四）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各级各类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，明确任务，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，并确定专人负责做好门诊与住院部预约诊疗的衔接工作。

（二）抓紧工作落实。各级卫生行政部门和各级各类公立医院要结合医药卫生体制改革各项措施的推进，明确预约诊疗服务工作的阶段目标和长期目标，制订工作方案，确定工作进度。采取切实可行的措施，做好有关方面的衔接配合，突出重点，抓紧落实。

（三）做好宣传发动工作。各级卫生行政部门要通过电视、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。各级各类公立医院要做好广大医务人员的动员组织工作。

（四）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。要对公立医院工作情况进行检查，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院评审评价工作的重要内容。

二〇〇九年九月三十日