

索引号:	11220000K08198811E/2023-02261	分类:	吉林省中医药管理局主题分类;通知
发文机关:	吉林省中医药管理局	成文日期:	
标题:	关于印发《中医医疗服务提升工程实施方案（2023-2025 年）》的通知		
发文字号:		发布日期:	2023 年 07 月 04 日

各市（州）中医药管理局，长白山管委会中医药管理局，梅河口市中医药管理局，各相关中医医疗机构：

为提升中医医疗服务质量，充分发挥中医药特色优势，满足人民群众对中医药服务的需求，改善人民群众看病就医体验，拟在全省各级各类中医医疗机构开展中医医疗服务提升行动。现将《中医医疗服务提升工程实施方案（2023-2025 年）》印发给你们，请遵照执行。

联系人：秦宝龙

联系电话：0431-80782678

电子邮箱：zyjyzc@163.com

附件：《中医医疗服务提升工程实施方案（2023-2025 年）》

吉林省中医药管理局

2023 年 4 月 19 日

（信息公开形式：主动公开）

附件

中医医疗服务提升工程实施方案（2023-2025 年）

为深入贯彻落实党的二十大和二十届一中、二中全会精神，学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育走深走实，全力解决群众看病就医的难点、痛点、堵点等突出问题，牢固树立“以患者为中心”的服务理念，在全省各级各类中医医疗机构开展医疗服务提升行动，优化设施布局，改进医疗服务流程，提升医疗服务质量，改善人民群众看病就医体验，制定本实施方案。

一、工作目标

自 2023-2025 年，利用 3 年的时间，全省各级中医医疗机构努力做到就医环境明显改善、设施布局科学合理、就诊流程简明高效、诊疗秩序严格规范、医疗质量不断提升、服务意识全面提高、优质护理深入落实、医务人员风貌良好、中医药文化氛围浓厚、医疗安全有效保障、医患关系和谐融洽，让特色突出、价廉质优的中医医疗服务真正走近患者身边、走进群众心里，不断提高患者看中医的获得感和满意度。

二、主要内容

（一）整治院容院貌，改善就医环境。

一是对室外地面、墙体、院落、绿化地带等进行改造治理，确保医院整体环境整洁干净，对医院各类标识牌及宣传公示要做到中医特色突出、醒目规范、整齐有序。

二是制止和杜绝院内乱停、乱吐、乱扔、乱涂、乱搭、乱放等现象，合理划定车辆停靠点，保持车辆停靠有序，确保急救、消防等通道保持畅通。

三是对室内就诊区域环境卫生加强管理，特别是卫生间等基础环境，保持干净、整洁、安全、舒适。严格落实公共场所禁烟要求。

（二）优化诊区布局，科学配置设施。

一是根据门、急诊患者病种排序及其常规诊查流程，合理分布各专业诊室和医技检查室，有条件的要分楼层设置挂号、缴费窗口，有效引导和分流患者。

二是就诊区域设置醒目的建筑平面图、科室分布图，指示标识清晰、明了；为危险、易燃、易爆、有毒有害物品和放射源等设置醒目的安全警示。

三是完善自助预约、挂号、查询等服务，为患者提供饮水、应急电话、轮椅、纸、笔等便民设施；完善无障碍设施，放射检查时为患者提供更衣条件和符合规范的放射防护。

（三）强化信息引导，提升就医体验。

一是各中医医院要开通微信公众号、手机 APP、网站、电话、自助机、诊间、现场预约等至少 3 种以上预约方式，并逐步增加网上预约号源比例，力争预约诊疗率在现有基础上提高 5%，预约时段精准到

30 分钟以内。全面推行分时段预约，合理安排患者就诊、检查时间，尽量缩短在医院候诊时间。至 2025 年底，住院患者分时段预约检查比例达到 100%，门诊患者分时段预约就诊率不低于预约就诊患者的 60%。

二是要通过公众号、自媒体、网络平台等多种途径告知医院就诊时段分布信息，引导患者错峰就诊。对门诊等候、预约诊疗、特殊检查、特殊治疗和手术前后的患者，通过信息推送、告知单等多种形式提供提示服务。积极推行诊室内记账、诊间结算、手机等移动设备支付，减少患者排队次数，缩短挂号、缴费、取药排队时间。

三是推进分级诊疗，支持双向转诊，二级以上中医医院为基层医疗机构预留足够的号源用于转诊。通过网络、电话、窗口、诊间、社区等多种方式、多种途径，提供预约诊疗服务，方便患者预约。实行“预约优先”，对预约患者和预约转诊患者优先安排就诊。

四是加强医院信息化建设，通过信息化手段改善医疗服务；推行电子病历，建立互联互通的大数据信息库，提供诊疗信息、费用结算、信息查询等服务，有条件的药房推行自动化设备，降低用药错误。在保障患者隐私的前提下，提供自助打印、手机信息、网络查询等多种形式的检查检验结果查询服务。

（四）合理调配资源，畅通绿色通道。

一是根据门急诊就诊患者病种排序，科学安排各专业出诊医师数量，保证医师有足够的诊查时间。合理安排检验检查设备和人力资源，逐步缩短检查等候时间和出具检查报告时间，力争做到预约诊疗患者及时检查。根据中医诊疗特点优化服务流程，缩短患者取药等候时间。

二是加强急诊与院前急救的医疗信息共享与医疗服务衔接，不推诿、拒诊急诊患者。根据急诊需求变化规律，合理调配急诊力量，在急诊量大的夏季和冬季，配备急诊加强班。落实应急救助制度，对于需要紧急救治，但无法查明身份或身份明确无力缴费的患者，要及时救治，不得以任何理由拒绝、推诿或拖延救治，防止发生突破道德底线情况。

三是实行急诊患者按病情轻重分级分类处置，对急性心脑血管疾病、严重创伤、急危重孕产妇、急危重老年患者、急危重儿科患者，开通绿色通道，先救治、后缴费。优化老年人就医流程，提供老年友善服务。加强急诊与临床科室间的衔接，需住院患者及时收入院治疗。

（五）加强住院管理，改善住院条件。

一是做好入、出院患者指引，入、出院事项实行门诊告知或者床边告知。做好入、出院手续办理及结算时间预约安排，减少患者等候。加强转院（科）患者的交接，及时传递患者相关信息，提供连续医疗服务，逐步实现转院（科）医疗服务无缝衔接。

二是加强病区规范化建设与管理，严格执行探视和陪护制度，为住院患者创造安静、整洁、安全的住院环境。设立住院服务中心，为行动不便的住院患者提供陪检等服务。改善患者膳食质量，提供临床营养服务。

三是加强出院患者健康教育和重要患者随访，利用电话、电子邮件、信函和必要的面谈等多种形式开展随访。根据患者随访结果，及时改进住院服务。鼓励有条件的医院开展免费配送煎煮中药服务。

（六）改进护理服务，落实优质护理。

一是按照责任制整体护理的要求配备护士，临床护理岗位护士占全院护士比例不低于 95%。普通病房实际护床比不低于 0.4:1，重症监护病房护患比为 2.5~3:1，新生儿监护病房护患比为 1.5~1.8:1。门（急）诊、手术室等部门根据门（急）诊量、治疗量、手术量等综合因素合理配置护士。

二是继续扩大优质护理服务覆盖面，至 2025 年底，三级医院所有病房开展优质护理服务，二级医院有 70%的病房开展优质护理服务。

三是优质护理服务结合科室实际，充分体现中医特色。有条件的医院为患者提供延续性护理服务。责任护士全面履行护理职责，根据所负责患者的疾病特点和生理、心理、社会需求，对患者实施身心整体护理。

（七）保持良好风貌，改进医德医风。

一是医院工作人员（包括实习、进修人员）要保持良好的精神状态，做到着装整洁、规范，佩戴胸卡，易于患者识别。医务人员语言通俗易懂，态度和蔼热情，尊重患者，体现良好医德医风。

二是加强医务人员人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识。各项诊疗服务有爱心、耐心、责任心，及时了解患者心理需求和变化，做好宣教、解释和沟通。对手术或重症患者提供心理疏导，有效缓解患者不安情绪。

三是执行“一室一医一患”诊查制度，在门诊诊室、治疗室、多人病房设置私密性保护设施，不在住院患者床头卡写入院诊断，保护患者隐私。

四是加强医院社工和志愿者队伍专业化建设，逐步完善社工和志愿者服务。积极开展社工和志愿者服务，优先为老幼残孕患者提供引路导诊、维持秩序、心理疏导、健康指导、康复陪伴等服务。

（八）加强文化建设，树立行业自信。

一是将中医药文化融入医院价值观念体系中，深入挖掘中医药文化中“大医精诚”等价值观念，通过培训、教育等多种形式，大力倡导中医药文化价值观念，使全院上下形成共识，并转化为全体员工的自觉行动。

二是将中医药文化融入医院行为规范体系中，将中医药文化融入各种规章制度，从语信、举止、礼仪以及服务方式、服务流程等方面，建立并不断完善行为规范体系，形成富含中医药文化特色的服务文化和管理文化；在服务、教学、科研等各项工作中不断巩固以中医为主的发展方向，不断加深中医药特色优势的底蕴，提高各级人员的中医药文化修养，促进医院的整体行为和职工的个体行为始终坚持遵循和体现中医药文化。

三是将中医药文化融入医院环境形象体系中，要在建筑风格、内部装潢、诊疗环境、形象识别等方面，充分利用庭院、医院广场、门厅、大堂、走廊、候诊区、诊室等区域，全面展示中医药文化，在全院形成浓郁的中医药文化氛围；要通过主题活动、图文实物等多种载体和多种形式，充分利用医院的宣传栏、墙报、展架、展室、视频系统、指示标牌等各种设施，从中医药的起源、基本知识、特色疗法、养生保健方法、名医名家介绍、就诊指南等方面，广泛宣传中医药文化，推广五禽戏、八段锦等中医传统养生功法，普及中医养生保健知识。

（九）规范诊疗行为，保障医疗安全。

一是大力推行临床路径，不断提高诊疗行为透明度，实现患者明明白白就诊。

二是加强合理用药，运用处方负面清单管理、处方点评等形式控制抗菌药物不合理应用。规范激素类药物、抗肿瘤药物、辅助用药临床应用，加强临床使用干预，推行个体化用药，降低患者用药损害。

三是在加强医疗质量控制的基础上，大力推进医疗机构检查、检验结果互认工作。鼓励设置独立的检验、病理诊断、影像检查机构，利用远程医疗手段为基层医疗机构和就诊患者提供检查检验服务。

四是在门诊大厅、住院部大厅等醒目位置公示诊疗项目、药品及价格，缴费单据的收费项目和收取金额详细、清晰，利用手机等移动设备或者其他信息化手段，为患者提供就诊项目、药品、单价、总费用等查询服务。

（十）妥善化解纠纷，改善医患关系。

一是公开医疗纠纷的解决途径和流程，积极引导患者依法维权，通过调解、诉讼等途径妥善解决纠纷。大力推进医疗纠纷人民调解工作，建立以医疗纠纷人民调解为主体，医疗纠纷院内调解、人民调解、司法调解与医疗责任风险分担机制相衔接的医疗纠纷处理体系。完善医疗纠纷人民调解组织保障机制，提高人民调解成功率。

二是完善医疗责任保险有关制度，提高医疗责任保险覆盖面。积极建立以医疗责任保险为主、医疗风险互助金、医疗意外险等为补充的医疗责任风险分担形式，至 2025 年底所有二级以上中医医院医疗责任保险和医疗风险互助金参保率达到 100%。

三是提供有效途径方便患者投诉，有统一的专门部门和专门人员负责患者投诉处理和反馈，对于患者反映强烈的问题及时处理并反馈，对于患者集中反映的问题有督促整改、持续改进。

三、组织实施

（一）启动阶段（2023 年 4 月-6 月）

1.省中医药管理局制定印发《中医医疗服务提升工程实施方案（2023-2025 年）》，明确工作任务和目标。

2.各地区根据省级《方案》要求，结合本地实际，研究制定本地区中医医疗服务提升工作具体落实举措，提出分年度工作目标及任务，动员部署启动工作。

（二）实施阶段（2023 年 7 月-2025 年 10 月）

各级中医药管理部门根据省级《方案》要求，组织辖区内各级各类中医医疗机构推进实施中医医疗服务提升工作。

（三）总结评估

1.年度总结(每年度 11—12 月): 各市（州）中医药管理局对本辖区中医医疗服务提升工程进展情况进行总结，并报送省中医药管理局汇总，及时掌握工作进展情况和效果，发现并解决工作中的问题。同时，省中医药管理局将每年结合工作实际进行阶段性检查督导。

2.总结评估(2025 年 11—12 月): 按照工作要求和目标，省中医药管理局对中医医疗服务提升工程实施情况进行总结评估。

四、有关要求

一是各级中医药管理部门要组织中医医疗机构采取措施切实落实提升医疗服务行动计划，要有时间表、路线图，落实责任。鼓励各地区、各医院结合实际进一步创新、完善提升医疗服务措施，确保各项措施可落实、可操作、可执行、见成效。要定期开展效果评价，公布评价结果，将患者评价作为检验成效的重要依据，根据评价结果不断调整、完善提升医疗服务内容和措施，将评价结果纳入医疗机构绩效考核指标体系。要调动医务人员积极性，通过提高医务人员满意度更好地为患者服务。

二是各级中医药管理部门要发掘、树立先进典型作为示范医院，通过典型带动、示范先行，逐步带动辖区各级各类中医医疗机构落实“以病人为中心”服务理念和提升医疗服务各项措施，进而提升整体医疗服务水平。

三是各级中医药管理部门要加强中医医疗服务提升行动计划和工作成效的宣传，营造良好舆论氛围；要加强对中医医疗机构落实行动计划的监督与指导，为医疗机构落实行动计划创造良好的政策环境，提供相应的工作基础。对于因拖延相关工作、落实工作不力而发生严重问题、造成不良社会影响的中医医疗机构，将依据相关规定进行严肃处理。