

北京市卫生健康委员会关于印发《北京市改善医疗服务百日行动工作方案》的通知

市中医局、市医管中心，各区卫生健康委，各三级医院：

为深入推动《北京市改善医疗服务规范服务行为 2019 年行动计划》5 大类 40 项任务的落实，在“不忘初心、牢记使命”主题教育活动中进一步改善医疗服务薄弱环节，切实增强群众就医获得感，巩固医耗联动综合改革初步成效，以优异成绩迎接新中国成立 70 周年，我委决定在全市开展“改善医疗服务百日行动”。现将《北京市改善医疗服务百日行动工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

北京市卫生健康委员会

2019 年 7 月 22 日

（联系人：王同国；联系电话：83970637；

电子邮箱：yzygc@wjw.beijing.gov.cn)

北京市改善医疗服务百日行动工作方案

为深入推动《北京市改善医疗服务规范服务行为 2019 年行动计划》（以下简称《行动计划》）5 大类 40 项任务进一步落实，持续改善医疗服务，切实增强群众的就医获得感，制定本方案。

一、总体要求

坚持以患者为中心，紧盯群众关注、媒体反映的看病就医方面不方便、不满意的问题，以更加担当负责的精神，更加精益求精的作风，更加扎实有效的工作，积极挖掘内部潜力，千方百计解决问题，坚决打好我市“改善医疗服务百日行动攻坚战”，以实际行动诠释“不忘初心、牢记使命”主题教育的要求，巩固医改联动综合改革初步成效，持续提高群众看病就医的获得感和满意度，以优异成绩迎接新中国成立 70 周年。

二、参加范围

各级各类医疗机构，重点是二级及以上医疗机构。

三、行动时间

2019 年 7 月 22 日至 2019 年 10 月 31 日。

四、重点任务

（一）落实患者就诊“一医一患”要求。通过设置集中候诊区和叫号系统、安排人员（包括医务、保安、社工、志愿者等）引导、在诊室加装隔帘或屏风等措施，实现患者就诊时“一医一患”，加强患者隐私保护。二级以上医院要采取张贴醒目标识等多种措施，提示医生和患者共同落实。

（二）多途径方便患者获取《门急诊病历手册》。通过自助购买、咨询台和挂号窗口售卖以及移动支付等多种方式，方便患者购买《门急诊病历手册》。

（三）进一步减少患者排队等候时间。各医疗机构尤其是三级医院要加强对患者排队情况的监测和应对工作，建立发现和应对机制，出现患者在门急诊大厅集中排队、且排队较长（一般为每窗口 15 人以上）时，及时采取疏导窗口排队人员到自助挂号缴费机、加开人工窗口和安装叫号系统等措施，减少患者排队等候时间。

（四）缩短无痛胃肠镜、核磁等检查项目预约周期。市区卫生健康委要向社会发布提供无痛胃肠镜等检查的医疗机构名单，加强健康科普宣传，引导患者合理就诊。无痛胃肠镜、核磁等检查项目预约周期超过 3 个月的医疗机构，要根据患者需求和本单

位实际，合理调配人力，改善就诊流程，提升服务能力，将患者预约等候时间压缩 1/3。

（五）三级医院分时段预约诊疗精确到 30 分钟，加强对患者就诊提示，引导患者分时段就医，缩短院内等候时间，引导有序就诊。

（六）调整五环内三级医院每日上、下午出诊单元比例，上下午出诊单元比例应达到 1.2:1,力争达到 1.1:1，疏解上午就诊过于集中的压力，改善就诊秩序。

（七）积极拓展互联网+服务，实现移动支付、检验检查结果线上推送等，减少患者排队和往返医疗机构次数。

（八）推进医保卡、身份证等替代医院自行发放的实体就诊卡，实现患者就诊“一卡通”，逐步取消医院内部自制就诊卡。有条件的医院可积极探索人脸识别技术应用。

（九）通过电话、短信等多种方式开展出院患者随访。三级医院一周内随访率要达到 100%。

（十）持续完善急诊危重症患者绿色通道管理，不断提升胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重新生儿救治中心等“五中心”建设水平。急性心梗患者入院救治时间

(D2B) 控制在 90 分钟以内，争取达到 75 分钟以内；急性脑卒中患者入院救治时间（DNT）控制在 60 分钟以内，争取达到 45 分钟以内，确保患者得到及时有效救治。

（十一）在二级以上综合医院推进急诊预检分诊分级就诊工作。印发《北京市加强急诊预检分诊分级就诊工作方案》，按照病人的疾病危险程度进行分诊，合理安排患者就诊顺序，急重优先，保证急危重症患者能够得到及时优先救治。

（十二）完善三级医院急诊患者收入院协调机制。采取床位统一管理、及时收治有住院指征的急诊患者、完善对临床科室收治急诊患者绩效考核以及提高急诊科对分流患者决策权等综合措施，缩短急诊患者住院等候时间，减少急诊科特别是抢救室加床现象。

（十三）进一步改善就医环境，持续做好医院控烟工作，营造健康环境。积极开展老年友善医院建设，加大适老化服务设施

预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=11_5325

