

让患者看病更顺畅更舒心

# 我市出台22条举措改善就医感受

本报讯（记者 高燕）日前，记者从市卫健委了解到，为改善全过程就医感受，提升患者体验，我市从六方面入手，出台22条举措，力争用3年的时间，将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节，整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平，推动形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的现代化医疗服务模式，让人民群众就医获得感、幸福感、安全感进一步增强。

## 完善预约诊疗制度 缩短术前等待时间

全市二级及以上公立医院将全部建立预约诊疗制度，开展实名制预约挂号服务，落实分时段预约，预约时段精确到30分钟以内。三级医院预约就诊比例不低于80%，二级医院预约就诊比例不低于50%。推广诊间、跨科、复诊、诊疗团队内、医联体内等多种预约模式，二、三级医院向基层医疗卫生机构开放不低于10%的门诊号源，并为老年人、军人、残疾人、孕产妇提供优先号源。

探索建立“预就诊”模式，对诊断明确且因相同疾病就诊的复诊患者，医疗机构通过互联网诊疗平台、互联网医院或预约诊疗平台，预约复诊所需的检查检验，并根据检查检验出结果时间匹配复诊号源。医疗机构还可对诊断明确、病情相对稳定，经评估符合住院指征、行择期手术的患者，在保障医疗质量安全的前提下办理“预住院”，缩短择期手术患者术前等待时间。

## 创新服务模式 满足不同人群就诊需求

我市二级及以上公立医院将再造门诊流程，合理设置门诊就诊区域，优化指引指示，设置门诊取号、缴费、打印报告等自助一体机，拓展完善医疗服务、医保服务、报告办理、病历复印以及其他各项门诊窗口服务。提供多种付费渠道，在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”“一次就诊一次付费”。

同时，创新服务模式，全市三级公立综合医院针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病，开设多学科诊疗（MDT）门诊，提供“患者不动医师动”的MDT服务；全市三级公立综合医院要开设麻醉、疼痛、健康管理等新型门诊；鼓励皮肤科、儿科、眼科等科室开设夜间门诊和周末门诊；中医医疗机构要总结推广中医综合治疗以及集预防、治疗、康复于一体的全链条服务模式。

## 院前院内高效衔接 提升急诊急救体验

如何让急诊急救服务更畅通？我市将参照国家胸痛、卒中、创伤、危重孕产妇救治、危重儿童和新生儿救治五大中心建设标准，到2025年，全市三级公立综合医院和有条件的县区实现五大中心全覆盖，完善院前院内急诊急救衔接机制，结合“互联网+”实现信息实时传输，提高急诊急救服务效率。在全市



推广标准化分级救治流程和急危重症患者多学科联合救治模式，设立急危重症患者“优先救治、后补手续”绿色通道。

探索开展非急救医疗转运服务试点工作，对急救与非急救进行分类调派和管理，不断满足患者急救和非急救医疗转运需求。

## 推广便民措施 提升住院体验

我市鼓励二级公立医院开展、三级公立医院必须开展日间诊疗服务，强化新生儿日间蓝光治疗、肿瘤日间化疗和298个病种日间手术等模式，逐步提高日间手术占择期手术的比例。探索推广疼痛综合管理服务，在全市三级公立医院设立麻醉/疼痛门诊；在二级公立医院普及分娩镇痛、癌症疼痛三阶梯管理等。医疗机构要严格落实相关诊疗规范和临床路径，促进合理用药、合理检查、降低平均住院日。

推广建立入出院服务中心，提供入院手续、医保审核、出院结算、检查检验预约、出院患者健康教育等“一站式”服务。三级公立医院推广自助办理入院、住院费用预结算、床旁结算、住院费用日清单推送。全市二级及以上公立医院要开通住院在线服务，包括但不限于住院押金在线支付、住院每日清单在线查看、手术提醒、报告查看、健康宣教等内容。

## 服务连续 提升患者诊后体验

我市将以城市医疗集团和县域医共体为载体，以国家紧密型城市医疗集团试点城市建设为契机，通过共享开放门诊号源和住院床位资源，建立双向转诊渠道；通过人员帮扶和远程会诊推动优质医疗资源下沉，优化资源配置，建立合理就诊秩序。

结合国家卫健委年度医院满意度调查结果，建立健全标准化随访流程，充分利用信息化手段，逐步开展护理随访、康复功能随访、慢病随访等，开展重点人群随访并建立特殊患者随访档案。到2023年底，全市二级及以上

公立医院出院患者一周内随访率达到100%。

## 用心服务 让医疗更有“温度”

我市将丰富优质护理服务内涵，严格落实分级护理、查对等护理核心制度。鼓励有条件的医疗机构开展“互联网+护理”。转变药学服务模式，二级公立医院对医联体内向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，指导基层医疗卫生机构合理用药；鼓励具备条件的医疗机构开展“互联网+药学服务”，探索开展用药指导信息推送服务，指导督促患者规律服药。在创新康复服务模式上，鼓励医疗机构建立康复科与其他专科紧密协作的服务模式；借助医联体等多种形式建立康复医疗服务网络，增加康复医疗服务供给；鼓励具备条件的二级公立医院和社区服务中心将康复医疗服务向家庭延伸。

此外，全市二级及以上公立医院要建立医务社工和志愿者制度；畅通举报投诉渠道；聘任社会监督员；定期召开医患沟通会等打造“更有温度的医疗服务”。



患者和家属办理出院手续 高燕 摄

## 杜绝过度包装 遏制天价月饼

本报讯（记者 刘剑）中秋节将至，为促进绿色生产、减少资源能源消耗，弘扬厉行节俭、反对浪费优良传统，日前，市市场监督管理局发布了遏制天价月饼、预防商品过度包装提醒告诫书。

该局要求各经营者要严格落实国家发改委、工信部、商务部、市场监管总局《关于遏制“天价”月饼、促进行业健康发展的公告》有关要求，依法诚信规范经营，自觉维护广大消费者合法权益。鼓励销售物美价廉的盒装月饼，对单价超过500元的盒装月饼要登记交易信息并妥善保存2年，以备有关部门依法查核。同时提醒各经营者销售包装食品，应当严格遵守国家食品包装的强制性标准：粮食及其加工品、月饼及粽子包装不应超过三层，其他商品包装不应超过四层；控制除直接与内装物接触的包装之外所有包装的成本不超过产品销售价格的20%；月饼和粽子的包装不应使用贵金属、红木等贵重材料；月饼不应与其他商品混装，粽子不应与超过其价值的商品混装。鼓励使用绿色环保、简易便民包装。酒店、餐厅等经营者销售盒装月饼按照上述规定执行，与住宿费、餐费等一并结算的，应当将盒装月饼单价及数量单独列示。通过电子商务平台从事月饼销售活动的经营者，应当完善交易规则，不得通过拆分订单、虚增商品数量等方式，进行混合销售、虚标商品售价。

市场监管部门将对不符合食品安全、限制过度包装强制性标准有关要求，以及不执行明码标价规定、实施价格欺诈等违法行为从严查处。

7月5A景区百强榜单出炉

## 云冈石窟位列第七

本报讯（记者 崔莉英）近日，由迈点研究院独家发布“2023年7月5A级景区品牌传播力100强榜单”出炉，山西省5家景区榜上有名，云冈石窟排第7位，再次位列榜单前10，这也标志着云冈石窟景区的知名度和影响力在全国范围内持续扩大，旅游热度不减。

在2023年6月5A级景区品牌传播力100强榜单中，云冈石窟位列第3。近年来，云冈石窟景区在文物保护、学术研究、对外宣传展示、服务游客等方面做出表率，全面推进人文云冈、数字云冈、智慧云冈建设工程，景区数次荣登“百强榜”前10名，且延续了一直高居该榜单前列的良好势头。云冈石窟景区紧跟时代步伐，在文旅融合、网红目的地打造、新媒体宣传等方面树立行业典范。

“2023年7月5A级景区品牌传播力100强榜单”数据来源于迈点品牌指数MBI，根据7月迈点品牌指数MBI的318家景区数据汇总统计而成，主要从搜索指数、点评指数、运营指数、媒体指数4个维度分析品牌在互联网和移动互联网的影响力。



快捷互动 立体权威  
关注“大同日报融媒”  
官方微博