

泗县卫生健康委员会文件

泗卫医政〔2021〕35号

关于医疗机构深入开展医疗服务质量提升 专项行动方案

各医疗机构:

近年来,我县各医疗机构在服务领域投入不断加大,设施条件不断改善,医疗服务的便利性和有效性均有明显提升。但相对于群众多层次多样化需求,仍存在供给不足、质量不高、发展不均衡等问题,就医服务质量和水平与群众的期待还有差距。为补短板、强弱项,持续提升我县医疗服务质量,根据《关于深入开展公共服务质量提升专项行动的通知》(宿质委办发〔2021〕22号)要求,决定在全县深入开展医疗服务质量提升专项行动。现将有关事项通知如下:

一、开展医疗服务质量提升专项行动

(一)看病少排队,检查少跑腿

科学建立预约诊疗制度,优化预约诊疗流程,扩大分时段精准预约,多措并举缩短挂号、就诊等排队等候时间。积极推行检查检验报告电子化,提供报告单网上查询、移动推送、短信提醒等服务,推动远程影像、心电、病理等诊断服

务及检查检验结果互认。

（二）住院更省心，诊疗更规范

简化入院手续办理。推行出入医院“一体化”管理服务，成立入院准备中心，统一办理床位预约、入院缴费、入院检查检验等事项，在病区提供出院综合服务，实现医联体、医共体内顺畅双向转诊和接续医疗服务。加强医疗安全管理和质量控制，严格遵循临床诊疗和技术规范，使用适宜诊疗技术和药物，因病施治，杜绝隐瞒、误导或夸大病情，做到合理治疗、合理用药、合理检查、合理收费。

（三）沟通更顺畅，服务更体贴

医务人员耐心倾听患者讲话，并用通俗易懂的方式解释问题。每次用药(包括口服和注射)医务人员告知用药名称，尊重患者的知情同意权、医疗选择权及民族、宗教和风俗习惯，保护个人隐私。

（四）环境更整洁，结算更便捷

创建温馨就诊医疗环境，医院走廊过道无异物，厕所清洁无异味。加强医保、商保、银联、第三方支付机构与医疗机构合作，实行就诊卡、医保卡、银行卡微信、支付宝等多元化缴费模式，费用清单条目清晰。实现自助结算、诊间结算、床边结算和移动终端医疗费用结算。

二、相关要求

（一）加强组织领导

各医疗机构结合实际制定方案，确定组织领导，积极落实各项措施，抓好医疗服务领域公共服务质量提升工作的落实。

（二）加强宣传引导

结合实际健全医疗服务从业人员教育培训制度，开展医疗服务质量提升宣传和相关业务培训，提升医疗服务意识和能力。加强舆情监测，妥善解决不利舆情影响。组织开展医疗服务标兵活动，评选年度群众“满意窗口”和“先进个人”。

（三）加强督促检查

请各医疗机构于2021年11月10日前开展一次医疗卫生服务质量自查活动，按照《医疗服务质量提升主要任务落实情况自查表》加强对卫生服务质量提升落实自查整改，并将自查表及自查报告于11月12日前报到医政股邮箱（yizhenggu2021@163.com）。

附件：医疗服务质量提升主要任务落实情况自查表

泗县卫生健康委员会

2021年10月25日



附件

医疗服务质量提升主要任务落实情况自查表

被督查单位盖章（签字）：

监测领域	主要任务	是否有标准	保障措施	落实情况		得分
				标准落实情况	保障措施落实情况	
医疗服务	挂号便捷度					
	“号贩子”的整治					
	费用清单条目清楚					
	医患沟通方式					
	保护隐私					

	办理手续简便性					
	医院就诊环境清洁					
	用药前告知药名称					
	医疗费用的合理性					
	门诊候诊等候时间					

督察人员签字：

评分依据：单项任务满分为 10 分。评分标准为：1、有标准得 5 分，标准未落实的视情况扣 1-5 分；2、有保障措施得 5 分，保障措施未落实的视情况扣 1-5 分。