

临沂将建设区域预约诊疗平台

微信预约诊疗，移动设备支付

本报记者 周广聪

门诊服务 开设简易(便民)门诊

一直以来，大医院门诊看病拥挤的现状让不少患者颇有怨言。不过，在临沂市刚刚出台的改善医疗服务行动计划中，针对门诊服务就做出了详细的改善计划。

根据计划，临沂市各级医疗机构将进一步优化诊室布局流程，根据门急诊患者病种排序及其常规诊疗流程，合理

布局各专业诊室和检查、检验科室，做到流程有序、连贯、便捷。开设简易(便民)门诊，分楼层设置挂号、缴费窗口，有效引导和分流患者。二级以上医疗机构实行电子排队、叫号。

同时，在门诊大厅、电梯内、楼层候诊区域等醒目位置设置建筑平面图、科室分

布图，完善就诊流程引导系统。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、自动取款机等便民设施。在有条件的医疗机构推行便民惠民“一站式”服务大厅，为患者提供导医咨询、病历复印、预约诊疗、医保报销、健康管理等服务。

预约诊疗 推进区域平台建设

在不少医院，预约诊疗已经成为看病就医不可缺少的方式之一。对此，临沂也将积极推进区域预约诊疗平台建设，为患者提供有效、便捷的多渠道预约方式(包括电话预约、网络预约、短信预约、诊间预约、微信预约、现场预约及自助预约机等)。三级医院进一步提高开放预约的号源比例，2015年底，三级医院预约

诊疗率≥30%，复诊预约率≥60%，口腔、产前检查复诊预约率≥70%，2017年底分别达50%、80%、90%。不仅就诊需要预约，转诊也将实行“预约优先”，对预约患者和预约转诊患者优先安排就诊。二级以上医院为基层医疗机构预留足够的号源用于转诊，推进分级诊疗，支持双向转诊。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。

此外，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2017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50%。

就医资源 推行日间手术，缩短患者等候时间

在就医资源调配上，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。

医院在具备微创外科和麻醉支持的条件下，选择既往需要住院治疗的诊断明确单

一、临床路径清晰、风险可控的中、小型择期手术，逐步推行日间手术，提高床位周转率，缩短住院患者等候时间。至2017年，80%的三级综合医院推行日间手术。

实施急慢分治，三级医院逐步转诊诊断明确、病情稳定的慢性病患者，由基层医疗机构实施治疗、康复、护理、复查、随访，缓解三级医院就诊压力；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。

实行急诊患者按病情轻重分级分类处置，急危重症患者，开通绿色通道，先救治、后缴费。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。进一步推进疾病应急救助制度，及时救治无法查明身份或身份明确无力缴费但须紧急救治患者，按时做好应急救治费用核销工作。

医疗信息化 利用新媒体引导患者错峰就诊

发挥信息技术优势，通过新媒体、微平台等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，通过新媒体、微平台、告知单等多种形式提供提示服务。通过诊室内记账、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。

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、电话告知、网络查询等多种形式的检查检验结果查询服务。至2017年，二级以上医疗机构能够提供不少于3种检验结果查询形式。

医患和谐

推进三调解一保险机制建设

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，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。

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、医疗意外险等为补充的医疗责任风险分担形式，全市三级以上医院医疗责任保险参保全覆盖。

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，公布管理部门、地点、接待时间及联系方式。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。

三级医院应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。儿童医院、艾滋病定点医院等专科医院可以与儿童、艾滋病患者关爱组织等合作，提供体现专科特色的志愿者服务。

为改善群众看病就医体验，从今年到2017年，全市各级各类医疗机构将全面实施“进一步改善医疗服务行动计划”，力争用3年左右时间，让群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医，使医疗服务水平明显提升、群众看病就医感受明显改善。

在刚刚出炉的行动计划中，开设简易(便民)门诊、建设区域预约诊疗平台、利用新媒体引导患者错峰就诊等一系列新政策让人眼前一亮。

住院护理 设立住院服务中心

完善入、出、转院服务流程，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。

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。

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。至2017年，出院患者随访率达到50%以上。

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%。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。

继续扩大优质护理服务覆盖面，至2015年底，三级医院所有病房开展优质护理服务，二级医院中，至少80%的地市级医院和至少40%的县级医院有60%的病房开展优质护理服务。

诊疗行为 扩大验查“一单通”

落实首诊负责、三级医师查房、分级护理等医疗核心制度，落实患者安全措施，推广临床路径。将推行临床路径管理作为规范诊疗服务行为的重点措施大力推进，至2017年底，所有三级医院和80%的二级医院实行临床路径管理，三级医院50%的出院患者和二级医院70%的出院患者按照临床路径管理，提高诊疗行为透明度，实现患者明明白白就诊。

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。至2017年底前综合医院住院

患者抗菌药物使用率不超过60%。

在加强医疗质量控制的基础上，大力推进医联体内医疗机构检查、检验结果互认和同级医疗机构检查、检验结果互认工作。进一步扩大山东省临床检验结果“一单通”认可项目和医院范围，推进医学影像检查结果“一片通”。

在醒目位置公示诊疗项目、药品及价格，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，实现明白、合理收费。

拍卖公告

受山东真情集团有限公司破产管理人委托，我公司定于2015年5月6日9时30分在临沂宾馆第六会议室依法公开拍卖原山东真情集团有限公司所有的：1、库存原材料(染料、机配件、针织坯布、辅料等)。2、针织内衣产成品一宗。

标的展示时间及地点：拍卖日前三日在标的物所在地公开展示，由竞买人自行踏勘。

竞买手续办理：有意竞买者，请于2015年5月5日16时前，持有效证件及保证金单据(保证金：40万元)来我公司办理竞买登记手续(未成交者保证金于拍卖会后三

日内无息退还)。标的物以实物现状为准，本公司不承担本标的任何瑕疵保证(包括数量、质量、品质等)。特别提醒，有意者请亲自实地看样，自行勘察和计量，未看样的竞买人视为对本标的实物现状的确确认，责任自负。其他未尽事宜详见公司《拍卖文件》。

地址：临沂市兰山区金坛路10号 电话：0539-8875766 13853968663 公司网站：www.lydzpm.com

山东大众拍卖有限公司 2015年4月25日