关于印发蓟州区开展以“为民服务解难题”为主题老年人就医服务月活动实施方案的通知

各级各类医疗机构：

为贯彻落实《市卫生健康委关于印发天津市开展以“为民服务解难题”为主题老年人就医服务月活动实施方案的通知》（津卫医政〔2019〕155号）文件精神，聚焦老年人看病就医的难点、痛点和堵点，根据我区实际，制定《蓟州区开展以“为民服务解难题”为主题老年人就医服务月活动实施方案》。现印发给你们，请遵照执行。

 天津市蓟州区卫生健康委员会

2019年7月8日

（此件主动公开）

蓟州区开展以“为民服务解难题”为主题

老年人就医服务月活动实施方案

为贯彻落实《市卫生健康委关于印发天津市开展以“为民服务解难题”为主题老年人就医服务月活动实施方案的通知》（津卫医政〔2019〕155号）文件精神，聚焦老年人看病就医的难点、痛点和堵点，在全区卫生健康行业开展以“为民服务解难题”为主题的“老年人就医服务月”活动，制定本方案。

一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，贯彻党的十九大精神和十九届二中、三中全会精神，牢固树立以人民为中心的发展思想，把群众观点、群众路线深深植根于思想中、具体落实到行动上，着力解决人民群众最关心最现实的利益问题，针对老年患者反映的就医服务难点、痛点、堵点问题，集中采取综合措施，切实增强老年患者就诊获得感。

二、工作目标

通过在全区各级各类医疗机构中开展“老年人就医服务月”活动，着力解决老年患者就医不便问题，在“互联网+医疗”大力推行的背景下，充分考虑老年人群的就医需求，提高服务效率，改善其就医感受，切实做到为民服务解难题，就诊流程更加合理、规范，老年人就医更加便捷。

三、服务措施

**（一）简化诊疗流程，提升诊疗效率**

各医院尤其是区人民医院、中医医院要建立会诊转诊机制，对患者所患一种疾病涉及多个诊疗科目的，通过会诊转诊由医院内部协助诊治，患者不需重复挂号。患者就诊当天无法取得检查检验结果的，应由接诊医师为其进行复诊预约，保证复诊就医需求。强化多学科联合门诊（MDT）工作，由多学科专家共同制定诊疗方案，并提供用药指导，缩短诊疗时间。严格掌握检查指征，强化落实检验结果互认制度，为老年患者减少不必要的检查检验项目。委属公立医疗机构对60岁以上老年患者减半收取普通门诊诊察费（中医辨证论治），降低就医负担。

**（二）增加人员配置，推进志愿服务**

各医疗机构要落实《市卫生健康委关于印发天津市推动医务社会工作和志愿服务的指导意见的通知》（津卫医政〔2019〕127号）要求，对老年患者增加人文关怀，推动医务社会工作和志愿服务；增加选派高素质门诊服务人员，为老年人主动、热情、靠前服务，对有需求的老年人提供辅检、陪检服务，协助老年人使用自助设备进行预约、挂号、缴费等。各医疗机构要发挥医务志愿者和社工作用，积极动员行政、后勤等人员力量，在高峰诊疗时段内，每3台机具至少安排一名工作人员进行指导。对老年重症住院患者，在其住院检查期间，须由医护人员全程陪检，对老年普通住院患者，应根据实际安排医辅人员进行陪检，保障患者医疗安全。

**（三）增加人工窗口，提供专项服务**

各医疗机构在使用自助设备的情况下，为老年患者保留人工服务窗口，实现与自助设备相同的功能，在挂号、交费、取药、检查检验等环节执行老年患者优先制度，满足老年人就医需求。医疗机构各服务窗口应实行连班制度，在中午门诊停诊时间内，保证窗口人员齐备，服务功能完善，及时解决患者相关问题。

**（四）保障药品供应，方便患者用药**

区人民医院、中医医院和安定医院要认真贯彻落实《市卫生计生委关于进一步保障部分特殊疾病用药工作的通知》（津卫医政〔2018〕242号）要求，切实加强药品供应保障工作，对于某些慢性病、老年病或特殊情况，要保障7-14天用药，对于帕金森病、癫痫（稳定期）、痴呆（稳定期）等14种疾病，在保证医疗安全的基础上，对诊疗规范和指南规定的疗效较为明确、安全性高的一线药品，可开具30天长期处方，特殊情况可以放宽至二线药品。基层医疗卫生机构要将高血压、糖尿病、冠心病、脑卒中作为重点保障病种，通过家庭医生签约为老年慢性病患者建立长期基本用药保障计划，为老年慢性病患者提供稳定、持续的用药保障。对于病情稳定的老年慢性病签约患者，开具15天至30天处方，避免老年慢病患者1月内多次往返取药。对于高血压、糖尿病、脑卒中、冠心病等慢性病患者，可按单一的疾病诊断开具药品，每个诊断可开具不超过5个药品。各医疗机构要简化老年患者代取药手续，采取医院内登记双方身份证信息等方式，杜绝开具任何代取药证明现象，让患者少跑路。医疗机构应为患者提供中药饮片代煎服务及药品配送服务，方便患者就医。

**（五）丰富预约途径，合理分配号源**

为方便老年人预约挂号，各医疗机构须丰富预约挂号途径，明确具备网络、微信、手机APP、自助机具等互联网途径的基础上，必须开通电话预约或现场预约挂号途径，并尝试为其单独预留部分号源（包括专家号源），保证老年患者就医需求。

**（六）完善三大中心，整合服务职能**

区人民医院、区中医医院要强化门诊服务中心、住院服务中心、投诉管理中心功能。门诊和住院服务中心在预约转诊中心功能的基础上，整合医保、药事咨询以及医保全额垫付、诊断证明等专用章办理、票据打印等功能，为老年患者提供一站式服务；投诉中心针对老年患者提出的投诉内容，要热情接待、耐心倾听、仔细记录、客观核实、妥善解决、强化改进，做到事事有回音，件件有落实。

**（七）强化便民服务，提升就医体验**

各医疗机构要为老年患者免费提供轮椅、平车、担架、储物柜等设施，简化借用手续；配置完善的老年人服务设施，如卫生间扶手、无障碍通道、防跌倒设施等；制作院内“便民就医指南”，强化导诊、分诊功能，让老年患者明白就医、正确就医、高效就医；选用产品外观、操作界面、逻辑语言和使用步骤等“适老化”的自助设备，充分考虑老年人群体的感受，尽可能地简单易操作，全面提升老年患者就医体验。

**（八）推动社区联动，服务关口前移**

持续推进家庭医生签约服务，由家庭医生团队为签约老年人提供健康评估、个人和家庭健康教育、健康咨询与指导、疾病筛查、慢性病连续管理、转诊跟踪、社区康复等综合连续的健康管理服务。为签约老年人预约诊疗，预约时段享受优先就诊，强化签约履约，保障签约老年人就医取药。家庭医生签约、家庭病床和用药取药，可逐步实现预约服务。各乡镇卫生院要发挥家庭医生团队与老年人的密切联系，利用门诊诊疗、入户服务等方式，向老年人宣传签约惠民政策及预约服务流程，引导老年人通过信息化服务看病就医。基层医疗机构要加强岗前统一培训，细化基层医疗及药事服务相关咨询用语和服务行为规范，优化医养护一体化服务流程，在医养护一体化病房落实好有需求老年住院患者24小时陪护工作。进一步完善基层药品服务问题反映渠道和处理机制。要确保签约服务热线和监督电话畅通，落实社会和机构内公示制度。

**（九）强化院长值班，加大监督管理**

强化院长值班制度，区人民医院、区中医医院在工作日门诊开诊时段，每日安排1名领导班子成员作为当日值班院长，在非工作时间由当日行政总值班人员代行值班院长职责。要设立值班院长移动电话，由值班院长随身携带，及时接听；院长值班电话要在门急诊区域显要、固定位置进行公布（不能用电子屏滚动播放代替）。院长值班工作制度是落实国家卫生健康委《医疗机构投诉管理办法》的重要创新举措，促进医疗服务质量持续改进。

**（十）加强宣传指导，构建和谐关系**

各医疗机构要开展老年人健康相关知识讲座，在增加老年人健康知识的同时，反复宣传本医疗机构就医流程，培养老年患者良好的就医习惯。利用多媒体等信息平台对智慧门诊进行大力宣传，印制纸质宣传手册，包含用药指导、活动休息指导、复诊指导等健康相关内容。严格执行院务公开制度，明确公示就医流程，用通俗易懂的方式讲解每一个就诊环节，指导老年人逐步适应智慧化就医模式。各医疗机构要大力宣传此次活动，营造保障老年人便捷就医的诊疗氛围。

四、实施步骤

**（一）动员部署阶段（2019年7月5日至7月8日）**

各医疗机构要高度重视此项工作，详细了解人民群众尤其是老年患者在就医过程中最急、最忧、最想的问题，坚持问题导向，结合本单位实际，精准制定工作措施，细化实施方案，建立时间表和路线图，形成工作台账，保证各项工作措施落实到位。

**（二）推进提升阶段（2019年7月9日至7月31日）**

各医疗机构对照本方案开展推进工作，针对自身情况，对老年患者就医服务提升的10项措施深入落实。把“改”字贯穿始终，立查立改、即知即改，能够当下落实的，明确时限和要求，按期落实到位；一时解决不了的，要盯住不放，不断深化认识、互相交流，持续整改。通过本阶段工作，能够让老年患者切身感受到就医服务的改善。

**（三）推广总结阶段（2019年8月1日至8月5日）**

各单位要全面总结活动开展情况，将改善老年患者就医体验典型做法，向全区推广，对相关措施固化为制度，形成长效机制，持续改善老年人就医体验。

五、保障措施

**（一）高度重视，加强组织领导**

区卫生健康委成立老年人就医服务月活动领导小组，成员如下：

组 长：张轶国 区卫健委党委书记、主任

副组长：尹绍玲 区卫健委副主任

田卫东 区卫健委副主任

孙奇亮 区卫健委副主任

张春生 区卫健委副主任

郭力群 区卫健委副主任

成 员：王志友 区卫健委办公室主任

 陆 兵 区卫健委基建科科长(副调研员）

高栢树 区卫健委综合监督科科长

肖志阔 区卫健委医政科（药械科）主任科员

项东丽 区卫健委办公室（党建办）主任科员

孙浩然 区卫健委中医科科长

范连和 区卫健委公共卫生科科长

李学松 区卫健委妇幼科科长

谭学农 区卫健委爱国卫生科（老龄健康科）副科长

张墨菊 区卫健委财务中心副主任

郑建忠 区卫健委信息中心主任

朱宝利 区卫健委医政科副科长

全面负责我区老年人就医服务月活动的开展，领导小组下设办公室，办公室设在医政科，办公室主任由孙奇亮同志兼任。

各级各类医疗机构要高度重视此项工作，牢固树立以人民为中心的发展理念，将让群众满意作为工作的基本出发点和根本目标，自觉提高政治站位，增强责任意识和担当意识，精心安排，周密部署，采取有效措施，综合施治，确保各项工作任务落到实处，保障老年患者就医流程的高效、便捷、流畅。

**（二）深入调研，聚焦问题短板**

各级各类医疗机构主要负责同志要亲临一线，全方位、多层次、多渠道的开展调查，坚持需求导向、问题导向、效果导向，发现问题，找准短板，及时分析研判，制定具体举措，在10项服务措施指导下，结合自身特点，探索符合自身实际的服务举措，加快精准落实，切实改善老年患者就医体验。

**（三）典范推广，加强宣传引导**

区卫健委信息中心对各医疗机构在活动中的好经验和做法，进行典型宣传，充分发挥卫健委网站、两台一报等媒体作用，广泛宣传各项便民措施和涌现的典型事迹，利用舆论增进社会和群众对卫生健康行业的关注和理解，营造老年患者便捷就医的良好氛围。

附件：蓟州区卫健委老年人就医服务月活动重点工作台账

 2019年7月8日