

# 国家中医药管理局办公室

国中医药办医政发〔2016〕21号

## 国家中医药管理局办公室关于进一步改善医疗服务推动建立良好医疗秩序的通知

各省、自治区、直辖市中医药管理局：

为配合集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动开展，推动标本兼治和建立良好医疗秩序，现就中医药系统进一步改善医疗服务提出如下要求：

### 一、提高思想认识，强化组织领导。

医疗服务事关人民群众切身利益，事关医药卫生体制改革成效。根据新形势下医疗服务需求变化进一步改善医疗服务，对于

促进医药卫生体制改革、改善人民群众看病就医感受，对于提高社会满意度、构建和谐医患关系，具有十分重要的意义。2015年，国家卫生计生委、国家中医药管理局启动实施了为期三年的“进一步改善医疗服务行动计划”，一年来，全国中医系统积极行动，在巩固既往工作成果的基础上，创新性地推出了许多便民利民惠民措施，取得阶段性成效。地方各级中医药管理部门、各级各类中医医疗机构要进一步提高思想认识，加强组织领导，强化落实责任，采取综合措施，持续改善服务，不断增强人民群众获得感。

## 二、坚持问题导向，突出工作重点。

（一）要排查管理漏洞，加强医院内部管理。各省（区、市）尤其是优质中医医疗资源相对集中地区的中医医院，要在2016年5月底前全面梳理门诊挂号等管理制度，有针对性地调整医疗服务流程，完善全链条制度规范，强化医院及其人员自律，堵塞内部管理漏洞。要严格执行挂号实名制度，取消医生纸质加号条，杜绝医院手工加号，严禁医务人员与商业公司合作挂号加号等谋取不正当利益；要加强医院保安队伍培训和教育，实施定期轮岗交流等管理制度，强化医院重点区域巡逻、电子监控等安保措施，保障和维护正常诊疗秩序。

（二）要推进预约诊疗，加大信息公开力度。鼓励中医医院

开展现场预约、诊间预约、复诊预约、转诊预约等多种预约诊疗服务，逐步扩大预约诊疗服务比例，全面推进分时段预约诊疗服务；要充分利用网络、电话、手机 APP 等信息化手段，提高服务效率，逐步实现门诊挂号、检查、治疗以及住院服务全流程预约。要加大医院医疗服务信息公开力度，采取多种措施全面、实时公布号源信息，宣传挂号途径和流程，扩大导医咨询等现场服务，方便患者及时掌握号源信息并通过正规渠道挂号就医。

**（三）要推动标本兼治，强化医疗服务供给。**要全面落实国家卫生计生委、国家中医药管理局“进一步改善医疗服务行动计划”重点工作任务，提高医疗服务水平，改善群众看病就医感受。要大力推进中医诊疗模式创新，抓好试点工作，鼓励中医医院建立更多有利于形成中医综合优势的诊疗模式；探索实施中医专病门诊、知名专家团队（师徒）服务等模式。要逐步建立符合中医特点的分级诊疗、医师多点执业等制度，加大城乡对口支援力度，鼓励大医院专家下基层服务，推动各级中医医院和基层医疗卫生机构建立分工协作机制，促进优质中医医疗资源有序纵向流动；要积极发展远程医疗，多措并举，加快提升基层中医药服务能力。要继续抓好中医系统行风建设和纠风工作。

### **三、注重督导检查，推广好的做法和经验。**

各省（区、市）中医药管理部门要在医院自查的基础上，结

合开展大型中医医院巡查等工作，对辖区内中医医院改善医疗服务、推动建立良好医疗秩序等工作情况进行检查，发现问题及时整改；要建立重点工作跟踪和督导制度，强化政策扶持和工作指导，定期总结通报有关工作进展。我局将适时组织对各地工作开展情况进行督查。要建立健全信息沟通机制，加强信息报送和调查研究，及时发现好的做法和经验，以简报、视频会等形式促进工作交流和经验推广，展示工作成效，树立行业形象。

具体工作可与我局医政司医疗管理处联系。

联系人：高心宇、孟庆彬

电 话：010-59957689、59957680

传 真：010-59957684

传 真：yizhengsiyichu@126.com

