

国家中医药管理局

国中医药办医政函〔2019〕183号

国家中医药管理局办公室关于方便群众看中医 进一步改善中医医院服务的通知

各省、自治区、直辖市卫生健康委、中医药管理局，中国中医科学院、北京中医药大学，各局属管医院：

为更好地方便群众看中医，在继续深入实施国家卫生健康委、国家中医药管理局进一步改善医疗服务行动计划（2018-2020年），有序抓好“五项医院工作制度建设”、“十项医疗服务模式创新”基础上，根据国家中医药管理局“不忘初心、牢记使命”主题教育工作安排，针对群众看病就医的难点、痛点、堵点，近期在各级各类中医医院中加快推广实施一批优化流程、改善服务的措施，不断提升患者看中医的获得感和满意度。现通知如下：

一、主要措施

（一）以方便群众获取看病就医信息为目标，建设便民就医导航专栏。

为向群众提供方便快捷的中医医疗信息查询途径，满足群众随时随地获取到真实权威的中医医院和中医专科等信息，国家中

医药管理局在政府网站和中国中医药报官网等网站建设开通便民就医导航专栏，提供全国二级以上中医医院、国家临床重点专科（中医专业）以及全国名老中医等基本信息（2019年8月底前开通）。为确保信息更新及时准确，各级中医药主管部门要维护好全国医疗机构电子化注册系统相关中医药信息，按照要求及时变更和注册；对国家临床重点专科信息和全国名老中医等人员信息发生变动的，要及时反馈国家中医药管理局有关部门。

（二）以让患者少跑路为目标，进一步改造优化中医医院服务流程。

在省级及以上中医医院推广“一站式服务”，把印章、票据、医保政策咨询等功能窗口前移整合，让群众“少排队”“少跑路”“少等待”。（2019年8月底前完成）

省级及以上中医医院开通微信公众号、手机APP、网站、电话、自助机、诊间、现场预约等至少3种以上预约方式，并逐步增加网上预约号源比例。力争大多数医院预约诊疗率在现有基础上提高5个百分点，预约时段精准到30分钟以内。（2019年12月底前完成）

（三）以改善就医环境为目标，加强完善后勤等服务。

中医医院对院内导诊标识指示牌等进行全面排查整改，使导诊更准确、更清楚，让群众看病不“迷路”。（2019年8月底前完成）

按照“数量充足、方便可及、干净整洁、管护有序”的要求，开展中医医院厕所整洁专项行动，所有中医医院的厕所全面达到干净、卫生和整洁要求。（2019年12月底前完成）

按照《医疗机构消防安全管理九项规定》要求，对中医医院消防安全隐患进行全面排查整改、开展消防安全应急演练，不断改善消防安全环境、完善消防安全制度、消除消防安全隐患。（2019年8月底前至少完成一次排查整改工作）

（四）以增进患者人文关怀为目标，加大医务社工和志愿者服务力度。

省级及以上中医医院全部设立医务社工部门，配备医务社工，开通患者服务中心，统筹协调解决患者相关需求，配合开展医疗工作。（2019年8月底前全部设立）

省级及以上中医医院全部推行志愿者服务，鼓励更多的医务人员、医学生和有爱心的社会人士经过培训后为患者提供志愿者服务，重点为无陪护的高龄患者、孕产妇和残障人士提供就医陪护服务。（2019年12月底前全部推行）

（五）以合理规范使用中药为目标，建立健全中药药事管理质控体系。

省级中医药主管部门要确定具备一定条件的三级中医医院，建立省级中药药事管理质量控制中心。（2019年8月底前所有省份全部建立）

中药药事管理质控中心要认真履行职责，充分发挥质控中心的作用，研究制订中药药事管理相关质控标准、工作规范、技术流程等，组织开展中药饮片质量管理（包括验收、调剂、煎煮等）、中药合理应用等质控工作，对辖区内医疗机构中药药事管理工作

进行考核和评价，对质控工作进行总结形成质控报告，要组织开展中药药事管理相关政策和管理培训，积极推进中药药事管理质控信息化建设，并组织开展交流，不断提升辖区内医疗机构的中药药事管理水平。省级中医药主管部门和所依托医院要积极支持质控中心的建设，在基础设施建设、人员配备、资金投入等方面给予支持，为质控中心工作提供保障。已经建立且具备一定基础的省份，应积极探索建立地市级中药药事管理质控中心，逐步完善辖区中药药事管理质控体系。

对使用小包装中药饮片的医疗机构，倡导以选择使用可降解环保材料为包装的产品为主。

（六）以方便群众更好地享受优质高效中医药服务为目标，推动优质中医资源下沉基层。

按照国家卫生健康委和国家中医药管理局《关于在医疗联合体建设中切实加强中医药工作的通知》要求，加强中医医联体建设，推进县级中医医院牵头组建紧密型医共体，城市中医医院牵头组建网格化紧密型医联体，代表区域中医医疗水平的中医医院和综合医院中医临床科室组建中医专科联盟，推动高水平中医药人才、技术、管理等下沉基层。（持续推进）

开展高水平中医医师团队下基层活动。国家中医药管理局各局属管医院以知名专家团队形式（原则上每个医院团队数不少于20个，眼科医院不少于10个），至少每半个月里利用半天时间，深入基层医疗卫生机构出诊，使群众在家门口就能享受高水平的

中医医师诊疗服务。省级中医药主管部门参照局属管医院的做法开展省级中医医院高水平中医医师团队下基层活动。（2019年8月底国家中医药管理局各局属管医院开始开展）

鼓励省级及以上中医医院知名专家增加普通专家门诊的出诊次数。

二、组织实施

（一）加强组织领导，确保取得实效。各省级中医药主管部门和中国中医科学院、北京中医药大学要高度重视，以“为民服务解难题”为目标，切实加强组织领导，根据本地区本部门实际情况，细化各项措施的具体实施方案，明确责任人，倒排时间表，确保按时保质完成任务。国家中医药管理局与中国中医科学院、北京中医药大学负责指导局属管医院开展工作，省级中医药主管部门负责辖区内的中医医院开展工作。

（二）认真落实要求，切实提升获得感。各级各类中医医院，特别是省级及以上中医医院一把手要亲自负责，确保在“不忘初心、牢记使命”主题教育期间，对群众反映强烈问题进行全面排查，以实施上述主要措施为重点推出一批方便群众、改善服务的具体措施，不断改善环境、提高质量、优化服务，提高患者获得感和满意度。请省级中医药主管部门和中国中医科学院、北京中医药大学组织省级及以上中医医院按要求的时间节点填报有关任务进展情况至国家中医药管理局医政司。

（三）加大宣传力度，典型示范引领。各省级中医药主管部门

和中国中医科学院、北京中医药大学要将宣传工作与方便群众看中医、改善中医医院服务同步推进，制定具体实施方案时要同步制定宣传方案，不断发掘、树立和推广先进典型。各部门要加强同宣传部门和各类媒体的沟通与合作，做到集中宣传与日常宣传相结合，传统媒体宣传与新兴媒体宣传相结合，确保持续宣传改善医疗服务典型和成效。

联系人：国家中医药管理局医政司 谭毅 严华国

电 话：010—59957767 59957692

附件：方便群众看中医进一步改善中医医院服务工作情况报送表

国家中医药管理局办公室

2019年7月18日

附件

方便群众看中医进一步改善中医医院服务工作情况报送表

医院: _____ 填报时间: _____

序号	主要措施	落实情况 (打勾或填报相关数据)
一、以让患者少跑路为目标, 进一步改造优化医院各项服务流程		
1	在省级及以上中医医院推广“一站式服务”, 把印章、票据、医保政策咨询等功能窗口前移整合, 让群众“少排队”“少跑路”“少等待”。(2019年8月底前完成)	☐ 已经在医院明显位置设置“一站式服务”窗口, 提供印章、票据、政策咨询等服务。 ☐ 正在设置“一站式服务”窗口, 尚不能全面提供印章、票据、政策咨询等服务。 ☐ 尚未设置“一站式服务”窗口, 已纳入工作计划。
2	省级及以上中医医院开通微信公众号、手机 APP、网站、电话、自助机、诊间、现场预约等至少 3 种以上预约方式, 并逐步增加网上预约号源比例。力争大多数医院预约诊疗率在现有基础上提高 5 个百分点, 预约时段精准到 30 分钟以内。(2019 年 12 月底前完成)	医院已经提供____种预约方式; 2019 年 6 月底门诊预约诊疗率为____%, 现门诊预约诊疗率提升____%; ☐ 预约时段已经精准到 30 分钟以内。 ☐ 预约时段尚未精准到 30 分钟以内。

二、以改善就医环境为目标，加强完善后勤等服务	
3	中医医院对院内导诊标识指示牌等进行全面排查整改，使导诊更准确、更清楚，让群众看病不“迷路”。（2019年8月底前完成） ☐已经完善导诊标识，并安排导诊员协助导诊。 ☐正在排查整改导诊标识。 ☐尚未开始整改导诊标识，已纳入工作计划。
4	按照“数量充足、方便可及、干净整洁、管护有序”的要求，开展中医医院厕所整治专项行动，所有中医医院的厕所全面达到干净、卫生和整洁要求。（2019年12月底前完成） ☐已经开展专项行动，厕所无异味、干净整洁。 ☐正在开展专项行动，厕所环境有所改善。 ☐尚未开展专项行动，已纳入工作计划。
5	按照《医疗机构消防安全管理九项规定》要求，对中医医院消防安全隐患进行全面排查整改、开展消防安全应急演练，不断改善消防安全环境、完善消防安全制度、消除消防安全隐患。（2019年8月底前至少完成一次排查整改工作） ☐已经全面排查整改，落实消防安全制度，定期开展消防安全应急演练，消除隐患。 ☐正在全面排查整改，完善消防安全制度，开展消防安全应急演练。 ☐尚未全面排查整改，已纳入工作计划。
三、以增进医患沟通为目标，加大医务社工和志愿者服务力度	
6	省级及以上中医医院全部设立医务社工部门，配备医务社工，开通患者服务中心，统筹协调解决患者相关需求，配合开展医疗工作。（2019年8月底前全部设立） ☐已经设立医务社工部门，配备医务社工，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。 ☐正在设立医务社工部门，协调配备医务社工。 ☐尚未设立医务社工部门，无专职医务社工。

7	省级及以上中医医院全部推行志愿者服务，鼓励更多的医务人员、医学生和有爱心的社会人士经过培训后为患者提供志愿者服务，重点为无陪护的高龄患者、孕产妇和残障人士提供就医陪护服务。（2019年12月底前全部推行）	☐ 已经培训志愿者，常规组织志愿者提供就医陪护服务。 ☐ 正在培训志愿者，尝试推行志愿者提供就医陪护服务。 ☐ 尚未培训志愿者，未开展志愿者服务
四、以方便群众更好地享受优质高效中医药服务为目标，推动优质中医资源下沉基层		
8	开展高水平中医医师团队下基层活动。国家中医药管理局各直属医院以知名专家团队形式（原则上每个医院团队数不少于20个，眼科医院不少于10个），至少每半个月里利用半天时间，深入基层医疗卫生机构出诊，使群众在家门口就能享受高水平的中医医师诊疗服务。省级中医药主管部门参照局属医院的做法开展省级中医院高水平中医医师团队下基层活动。（2019年8月底国家中医药管理局各直属医院开始开展）	成立知名专家团队____个，深入基层社区出诊____次，诊疗患者____人次。

备注：请认真填写本表，分别于2019年9月10日和2020年1月10日前报至国家中医药管理局。

联系人：医政司：朱彦晖、谭毅

电话：010-59957906、010-59957767

传真：010-59957674

邮箱：yizhengsizonghechu@163.com

省级及以上中医医院通讯录

医院名称: _____

具体职责	姓名	职务	办公电话	手机	传真	邮箱
党委书记						
院长						
院办主任						
医务处处长						

备注: 请于 2019 年 7 月 30 日前填报此通讯录并发至国家中医药管理局医政司邮箱 yizhengsizonghechu@163.com

