

国家卫生健康委员会办公厅

国卫办医函〔2020〕405号

国家卫生健康委办公厅关于进一步 完善预约诊疗制度加强智慧医院建设的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生健康委：

近年来，为改善人民群众就医体验，各地不断推进以电子病历为核心的医院信息化建设，创新发展智慧医院、互联网医院，建立完善预约诊疗制度等改善医疗服务工作。新冠肺炎疫情期间，智慧医院和互联网医院建设、预约诊疗等改善医疗服务成果，在应对疫情、满足人民群众就医需求等方面发挥了积极作用。为持续巩固疫情防控成果和改善医疗服务，加快推进线上线下一体化的医疗服务新模式，不断增强人民群众就医获得感，现就进一步建立完善预约诊疗制度，加强智慧医院建设等有关工作通知如下：

一、加快建立完善预约诊疗制度

二级以上医院应当普遍建立预约诊疗制度，提供门诊分时段预约、住院预约和择期手术预约，其中分时段预约精确到30分钟。开展日间手术的医院应当提供日间手术预约。三级医院还应当提供检查检验集中预约、门诊治疗预约服务。各医院要不断优化预

约诊疗流程,避免门诊二次预约导致重复排队的情况,缩短预约后在医院等候时间。加强门诊号源管理,推广实名制预约,推进技术升级避免出现“网络倒号”情况。有条件的医疗机构应当探索提供停放车等延伸服务的预约。

鼓励二级以上医院建立门诊和住院患者服务中心,整合患者服务各项功能,为患者提供一站式的预约、分诊、结算、随访等服务,并逐步建立线上患者服务中心。

二、创新建设完善智慧医院系统

总结医院信息化建设实践,建立医疗、服务、管理“三位一体”的智慧医院系统,进一步发挥信息技术在现代医院建设管理中的重要作用,不断提高医院治理现代化水平,形成线上线下一体化的现代医院服务与管理模式,为患者提供更高质量、更高效率、更加安全、更加体贴的医疗服务。

(一)以“智慧服务”建设为抓手,进一步提升患者就医体验。针对患者的实际就医需求,推动信息技术与医疗服务深度融合,为患者提供覆盖诊前、诊中、诊后的全流程、个性化、智能化服务。利用互联网技术不断优化医疗服务流程和服务模式,二级以上医院根据实际情况和患者需求,提供智能导医分诊、候诊提醒、诊间结算、移动支付、院内导航、检查检验结果推送、检查检验结果互认、门急诊病历自助打印和查询等线上服务,积极推进转诊服务、远程医疗、药品配送、患者管理等功能建设与应用,构建线上线下一体

化服务,实现临床诊疗与患者服务的有机衔接。

鼓励二级以上医院以《医院智慧服务分级评估标准体系(试行)》为指导,构建患者智慧服务体系,开展医院智慧服务应用评价工作。推广面向患者端的医疗数据共享应用,不断提升医院智慧服务水平。推广手术机器人、手术导航定位等智能医疗设备研制与应用,推动疾病诊断、治疗、康复和照护等智能辅助系统应用,提高医疗服务效率。

(二)以“电子病历”为核心,进一步夯实智慧医疗的信息化基础。进一步推进以电子病历为核心的医院信息化建设,全面提升临床诊疗工作的智慧化程度。按照《电子病历系统功能应用水平分级评价方法及标准(试行)》要求,推进医院内部信息系统集成整合,推进医疗数据统一管理应用,加快临床诊疗无纸化进程。探索公共卫生与医疗服务的数据融合应用,推动医院电子病历系统和居民电子健康档案系统数据共享,促进居民健康信息从纸质过渡到电子化。进一步完善医疗机构门急诊电子病历系统应用,提升临床诊疗规范化水平,发挥智能化临床诊疗决策支持功能,确保医疗数据安全有效应用,实现诊疗服务全流程闭环覆盖。

(三)以“智慧管理”建设为手段,进一步提升医院管理精细化水平。二级以上医院应当以问题和需求为导向,做好医院智慧管理系统建设架构设计,建立具备业务运行、绩效考核、财务管理、成本核算、后勤能耗、廉洁风险防控等医院运营管理平台。利用互联

网、物联网等信息技术,实现医院内部信息系统的互联互通、实时监管。建立诊疗信息数据库,为医疗质量控制、医疗技术管理、诊疗行为规范、合理用药评估、服务流程优化、服务效率提升、医疗资源管理等提供大数据支持。鼓励医疗机构积极拓展智慧管理创新应用,使用面向管理者的医院运营趋势智能化预测,切实为管理者提供客观的决策依据,提升医院现代化管理水平,逐步建成医疗、服务、管理一体化的智慧医院系统。

三、大力推动互联网诊疗与互联网医院发展

地方各级卫生健康行政部门、各医院要认真落实《国务院办公厅关于促进“互联网+医疗健康”发展的意见》《互联网诊疗管理办法(试行)》《互联网医院管理办法(试行)》《远程医疗服务管理规范(试行)》等文件要求,总结新冠肺炎疫情期间开展互联网诊疗、建设互联网医院、运用远程医疗服务的有益经验,进一步推动互联网技术与医疗服务融合发展。各省(区、市)要加快建立互联网医疗服务监管平台,优先建设具备监管和服务功能的平台,并依法依规加快对互联网诊疗和互联网医院的准入,推动互联网诊疗服务和互联网医院健康、快速、高质量发展。要进一步完善远程医疗制度建设,提高远程医疗服务利用率,推动远程医疗服务常态化,充分发挥远程医疗服务在下沉医疗资源、方便群众就近就医方面的积极作用。

各医院要进一步建设完善医院互联网平台,发挥互联网诊疗

和互联网医院高效、便捷、个性化等优势,打通线上线下服务,在线开展部分常见病、慢性病复诊,积极联合社会力量开展药品配送等服务,不断丰富线上服务内涵,满足人民群众就医需求,缓解线下诊疗压力,为疫情防控和改善人民群众就医体验创造有利条件。

四、工作要求

(一)加强组织领导。各省级卫生健康行政部门在疫情防控常态化的阶段,要牢牢把握互联网等信息化技术带来的发展机遇,转危为机,主动作为,指导医疗机构充分利用信息技术,不断改善医疗服务,提高医疗质量和效率。要从加强准入管理、完善配套政策、建立监管平台等方面共同着手,在解决实际问题中不断满足人民群众就医新需求,协调推进信息技术与医疗服务深度融合、健康发展。

(二)坚守安全底线。各级卫生健康行政部门要坚守医疗质量和安全底线,按照《互联网诊疗管理办法(试行)》《互联网医院管理办法(试行)》《远程医疗服务管理规范(试行)》《关于进一步推动互联网医疗服务发展和规范管理的通知》等文件要求,加快推进省级互联网医疗服务监管平台建设,加强互联网医疗服务监管。各医院要高度重视信息和网络安全,构建与智慧医院相匹配的网站安全、系统稳定、数据安全等安全体系。要加强互联网医疗服务中的患者隐私保护,完善隐私保护有关制度和措施。

(三)做好总结宣传。各级卫生健康行政部门、各医院要认真

做好工作总结,加强同宣传部门和媒体的沟通合作,挖掘运用信息技术改善医疗服务、建设智慧医院的有效做法和先进典型,加强典型宣传,发挥示范引领作用,带动整体水平不断提升。工作中发现的好经验、好做法,请及时报我委医政医管局。

联系人:医政医管局 刘黔芳、王斐

联系电话:010-68791885、68791889



(信息公开形式:主动公开)

国家卫生健康委办公厅

2020年5月21日印发

校对：王 斐