

临沂市人民政府办公室
关于印发临沂市看病就医便民惠民服务
行动计划（2019-2021年）的通知

临政办发〔2019〕8号

各县区人民政府，市政府各部门、各直属机构，临沂高新技术产业开发区管委会，临沂经济技术开发区管委会，临沂临港经济开发区管委会，临沂商城管委会，临沂蒙山旅游度假区管委会，临沂综合保税区管委会，各县级事业单位，各高等院校：

《临沂市看病就医便民惠民服务行动计划（2019-2021年）》已经市政府同意，现印发给你们，请认真组织实施。

临沂市人民政府办公室

2019年5月24日

临沂市看病就医便民惠民服务行动计划 (2019-2021年)

为进一步深化医药卫生体制改革，合理配置资源，优化就医环境，提高全市医疗服务水平和群众看病就医满意度，根据市委市政府部署要求，制定本行动计划。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持新时期卫生健康工作方针，以改革创新为动力，利用三年时间，深入实施看病就医便民惠民服务行动计划，着力优服务、提质量、强基层、减负担，推动全市卫生健康服务能力进一步提升，群众看病就医体验进一步优化，大卫生大健康观念进一步确立，基本形成区域协同、信息共享、服务一体、多学科联合、人性化的医疗服务新格局。

二、重点任务

(一) 加快分级诊疗制度建设，不断提高群众就近看病就医保障能力。顺应群众就近看病就医需求，科学编制全市医疗机构设置规划。加强基层医疗卫生机构标准化建设，重点打造30个中心卫生院，开展乡镇卫生院评价和“优质服务基层行”活动。组织建设多种形式的医联体，牵头医院为下级医院预留转诊号源和床位，实现双向转诊。加快区域健康信息一体化建设，实现健康档案、电子病历、检查检验结果等信息联通共享。建设市级远程医学中心和病理、检验、影像、心电等诊断中心，

为全部基层医疗卫生机构提供远程诊断、远程会诊、远程培训等服务。到 2021 年，基层首诊率保持在 95%以上，远程医疗服务实现基层全覆盖，三级医院远程服务量年均增长 5%以上。（市卫生健康委牵头，市工信局、市大数据局等单位配合）

（二）加强医疗技术能力和医疗质量建设，不断提高疾病诊治水平。实施“四名工程”，培育“名医、名院、名科、名术”。重点打造心脑血管、肿瘤、内分泌、儿科、中医、康复等优势专科，组建三甲医院牵头的专科专病联盟。强化医疗科技创新和推广应用，重点支持 20 个卫生健康科技研究项目，推动医院和高校、企业等协同建设医学中心、临床医学研究中心、重点实验室、临床试验机构等 6 处以上。加大卫生健康招才引智和人才培养力度，力争每年引进高层次人才 200 名以上，培养领军人才 10 名，组织 30 名后备人才到北京、上海、济南等地知名医院培训。到 2021 年，新培育市级及以上重点专科学科 20 个以上。（市卫生健康委牵头，市委人才发展服务中心、市科技局、市人社局等单位配合）

（三）加快基层健康服务模式转变，推动健康服务更加便捷高效。大力推行家庭医生签约服务，有机整合基本医疗、基本公共卫生和健康管理，规范开展随访、健康评估、康复指导、家庭出诊等，稳步推行“家庭病床”。重点做好 65 岁以上老年人、慢性病人、贫困人口、计划生育特殊家庭、残疾人等特殊群体服务。开展中医药“百千万”行动，打造 100 个中医药特色技术挖掘项目，建设 1000 个中医药特色村级卫生室，培养 10000 名中医药技术人员。到 2021 年，居民电子健康建档率保

持在 80%以上，老年人家庭医生签约率保持在 70%以上。（市卫生健康委牵头，市医保局配合）

（四）加强急诊急救体系建设，持续优化急诊急救服务。推进急诊抢救室、重症监护室一体化建设，健全快速预检分诊机制，强化院前急救质量控制考核。加强急救信息链建设，升级改造 120 调度指挥系统，推行“医健通”“云急救”，实现一键报警、自动定位；推进急救车载终端与医院系统实时对接，有效提高急救质量。广泛开展急救技能培训，每年培训专业急救人员 500 名以上；联合红十字会开展应急救护培训进机关、进学校、进社区、进农村、进企事业单位、进军警营“六进”活动，提升群众自救互救能力。用好疾病应急救助基金，对发生急重危伤病的身份不明或无力缴费患者进行应急救助。到 2021 年，新增急救站点 65 个，院前急救人员培训率达到 100%。（市卫生健康委牵头，市红十字会、市财政局等单位配合）

（五）优化看病就医流程，切实解决群众就医“三长”问题。优化门急诊布局和服务流程，重点改造提升儿科门急诊，增加儿科医师。加快智慧医院建设，完善“健康临沂”APP 功能，普及应用电子健康卡，推广网上预约精准服务，开展网上问询、智能分诊。二级以上公立医院全部开通网上预约，实名就诊率达到 70%以上，配备为患者提供挂号、缴费、查询、检查结果打印等服务的自助设备，支持银联、微信、支付宝等在线支付方式，逐步推广“床边结算”服务。推进“智慧药房”建设，鼓励开展中药饮片代煎、配送服务。到 2021 年，二级以上公立医院分时段预约精确到 30 分钟内，群众就医候诊、交费、取药

时间“三长”问题得到明显改善。(市卫生健康委牵头，市医保局配合)

(六) 深入做好优质护理服务，推进解决群众就医陪护问题。加强护士队伍建设，扩大优质护理服务覆盖面，加快发展老年护理、社区护理、延续性护理，逐步发展相对成熟领域的专科护士队伍。医疗机构设立医务社工岗位，开展志愿者服务。鼓励社会机构与医疗机构合作，开展多种形式的陪护服务。有条件的医院可配备护理员，分类开展医疗护理与生活护理。到2021年，市办医院床护比达到1:0.6，县办医院床护比1:0.4。(市卫生健康委牵头，市医保局、市民政局等单位配合)

(七) 提高住院运行效率，推进解决大医院床位不足问题。鼓励有条件的医院设置日间病房、日间治疗中心，积极开展日间手术等服务；规范临床路径管理，缩短平均住院日，提高资源利用效率。增加危重症床位供给比例，有条件的医院可设立床位调剂中心，实行空闲病床“跨科共享”。推进医联体内住院患者向下转诊，实现“康复回社区”，由牵头医院派驻医护骨干定期到下级医院开展业务培训、诊疗服务。到2021年，三级医院平均住院日降低到7.5天，全市开展日间手术病种不少于80个。(市卫生健康委牵头，市医保局配合)

(八) 提高医疗保障水平，着力减轻群众就医负担。深化医保支付方式改革，大力推行按病种收付费，开展DRGS付费试点；医保基金重点支持基层医疗卫生机构和中医药、康复等专科；提高医保信息化服务水平，简化异地就医手续，缩短报销时间。加大对特殊群众健康保障力度，实施健康扶贫攻坚行动，

确保贫困人口住院费用个人负担比例低于 10%；开展严重精神病患者救治、农村妇女“两癌”筛查、新生儿遗传疾病筛查等免费活动；实施白内障、唇腭裂、先天性心脏病等慈善救助手术。到 2021 年，实现按病种收付费病种 300 个以上。（市医保局牵头，市卫生健康委、市红十字会等单位配合）

（九）加强行业监管和人文关怀制度建设，促进医患沟通和谐顺畅。扎实开展医德医风建设，整顿医疗服务和医药购销领域不正之风，推进医疗机构不良执业行为记分管理。建设平安医院，健全“三调解一保险”制度，加大医闹打击力度。尊重爱护医务人员，保障其培训、休假等合法权益，优化工作环境，关注身心健康。实行社会办医星级评选，通过第三方评价，促进社会办医诚信经营、优质服务。加强人文关怀和隐私保护，开展门诊导医、心理关爱和网络、阅读、茶饮等舒缓情绪服务，完善关键区域私密性保护设施，改善膳食质量和卫生环境。鼓励有条件的医院开通患者服务呼叫中心，统筹解决相关需求。到 2021 年，患者投诉降低 10%以上。（市卫生健康委牵头，市司法局、市公安局等单位配合）

（十）推进智慧交通改造，促进缓解医院及周边停车问题。统筹规划医院内外交通。优化公交线路，增加营运班次和站点，在附近增设出租车候车、共享单车借还等站点，增设临时停车位。医院内合理规划分区，提升改造人行步道，保障路线顺畅。推进医疗机构内部停车场累进式收费，缩短车辆在院时间。鼓励社会资本在医院周边建设应用自动借还、预约停车、立体存车的智慧停车场。到 2021 年，医院周边交通拥堵发生率明显下

降，出行难停车难得到有效缓解。（市公安局牵头，市交通运输局、市城管局、市卫生健康委等单位配合）

三、保障措施

（一）加强组织领导。各级各有关部门、单位要成立专项行动领导小组，由主要负责同志任组长，抽调精干力量，明确分工、统筹推进。落实各级政府办医主体责任，将便民惠民服务行动纳入医改和行政重大事项，经费纳入各级财政预算。各县区、市直有关部门、单位要制定具体行动方案，于2019年6月底前报市卫健委备案。

（二）加强监督考核。建立健全督查考核机制和评估体系，定期开展任务落实成效督查，强化结果运用。将群众满意度作为评价服务行动的重要指标，组织开展群众满意度调查，围绕群众体验提升效能。建立动态监测和反馈机制，定期通报工作进度和存在问题。

（三）加强宣传引导。充分利用各类新闻媒体，深入开展多种形式的全民健康素养“五进”行动，开展健康巡讲，普及健康知识，提升群众健康素养。坚持正确舆论导向，及时总结活动开展中的好经验和先进典型，开展宣传报道和表扬奖励，营造良好工作环境。

（2019年5月24日印发）