

潍坊市卫生健康委员会 潍坊市医疗保障局

潍卫便函〔2022〕214号

关于印发《医疗医保便民 30 条（2022 年）》 的通知

各县市区、市属各开发区卫健局（办），医疗保障局，委属各医疗单位：

为不断改进医疗、医保便民惠民服务，进一步提升群众看病就医满意度，在 2021 年《医疗便民 30 条》的基础上，市卫健委、市医保局修订形成了《医疗医保便民 30 条（2022 年）》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

潍坊市卫生健康委员会

潍坊市医疗保障局

2022 年 8 月 23 日

抄送：潍坊医学院附属医院、阳光融和医院。

医疗医保便民 30 条（2022 年）

一、优化门诊住院服务

（一）强化预约诊疗服务。县级及以上医疗机构为患者提供网络、电话、现场等多种预约方式，11 月底前，二级以上公立医院全部实现分时段预约诊疗，预约时段精确到 20 分钟以内。实施 CT、磁共振等大型设备检查集中预约，预约时段精准到 30 分钟以内。

（二）继续免费并优先保障车位。全市所有医疗机构对就诊患者和陪护人员实行免费停车；建设医院停车场管理系统和交通引导系统，实时显示剩余车位数、剩余车位的位置等信息，提高车位利用率、增强地面车位的管理能力。有条件的医疗机构可配备摆渡车，为病人提供全天候免费摆渡服务。

（三）完善导引标识系统。优化门诊大厅、急诊大厅、住院大厅及各楼层布局标识及导引系统，做到标识醒目、简洁、导向性强，重点区域配有专人引导。人员集中处和必经之路（如门诊大厅、住院部出入口等）、院内道路转弯处和分叉处等有导引标识，明确体现当前位置。电梯内、外设置楼层布局和指引，电梯出口处有方向标识。急诊室按急症分区设置，急诊室、抢救室、急诊检查室、收费处、药房、辅助检查室、胸痛中心、卒中中心等重点科室区域设置地面导引线。夜间有适当的照明，确保各类导引图、导引线等标识清晰可见。

（四）提升“一站式”便民服务中心品质。继续扩大“一站式”便民服务中心服务范围，将群众需要医院提供的门诊、医疗、医保、病案等服务类事项，全部在大厅“一次办好”，让数据多跑路、群众少跑腿。

（五）推进“腕带付”服务。为患者办理住院手续时佩戴一条手腕带，住院患者通过手机扫描腕带上的个人专属二维码，就能通过微信或支付宝等完成住院缴费充值，并且能随时在手机上看到预交金余额、住院号等信息。

（六）扩大“诊间结算”“床旁结算”服务。11月底前，三级医院全部开展诊间结算、床旁结算，患者门诊、住院需办理的缴费、押金单、电子发票、社保结算清单、住院费用清单等，在门诊、床旁一站式完成。

（七）改善用药服务。加强医院“智慧药房”建设，实现处方系统与药房配药系统无缝对接，患者就诊后可直接到药房取药，减少患者排队等待时间。患者可通过微信公众号、患者客户端等方式查询处方信息、药品用法用量、注意事项。开展中医诊疗的医疗机构可为患者提供中药代煎配送服务。

（八）普及视频探视服务。有条件的医院要为病区配备视频探视设备，科学化管理，精细化服务，针对不同病情、不同服务需求的患者实施不同的视频探视管理办法，搭建家属与患者之间沟通交流的“亲情之桥”，让爱触“屏”可及。

（九）拓展志愿者和医务社工服务。医疗机构成立志愿服

务队，在门诊、检验科等人流量大的部位设置志愿服务点，为就医患者提供交通疏导、就医引导、问题解答、就诊帮助、秩序维护等方面的服务。组建“陪检服务队”，为单独就诊且行动不便的60岁以上老人、残疾人、无陪护住院患者等人群提供全程免费一对一陪检服务。逐步成立、发展医务社工服务。

（十）推进多学科诊疗模式。二级及以上医疗卫生机构针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病开设多学科诊疗门诊，为住院患者制定单病种多学科诊疗规范，建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供“一站式”多学科联合诊疗服务。

（十一）加强患者隐私保护。建立健全患者隐私保护制度和措施，加强患者隐私保护，执行“一室一医一患”诊查制度，在门诊诊室、治疗室、多人病房设置私密性保护设施，不在住院患者床头卡写入院诊断。

（十二）改进服务态度。医疗机构各级各类工作人员挂牌上岗，仪表端庄，态度和蔼，服务真诚，礼让患者。医务人员耐心接诊、细心诊疗，落实首诊负责制，保障患者一次就诊过程中诊疗服务的连续性。所有对外服务窗口对患者咨询做到一次性告知清楚，减少患者奔波。

（十三）净化美化医院环境。推广“6S”（整理、整顿、清洁、规范、素养、安全）管理法，推行“6S”精细化管理。创建“花园式医院”。加强医院绿化美化，院落及院内通道整洁、

无障碍物；各诊区及病房环境清洁、无异味；卫生间要做到无污渍、无异味、无杂物，门诊、辅助检查科室区域卫生间提供卫生纸和洗手液，有条件的提供手烘干机；加强后勤服务管理，推广“智慧食堂”点餐服务，重点改善膳食质量，保持食堂环境卫生；有条件的医疗机构可以在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务。

二、优化个性化医疗服务

（十四）规范日间手术服务。三级综合医院全部开展日间手术服务，对于病人住院时间不超过48小时的，在24小时内入、出院完成的手术或操作（不包括门诊手术），因病情需要延期住院的特殊病例，纳入日间手术临床路径管理，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。

（十五）强化慢性病患者精准服务。鼓励各级医疗机构组建“慢病服务中心”，为慢性病患者提供备案登记、就诊、开方、结算、取药一站式服务。推广长期处方服务，为患有慢性病的家庭医生签约居民开具4-8周的长期处方。对确不方便的患者可实行上门服务，实现由坐等上门到主动入户服务模式的转变。

（十六）推广“互联网+居家护理”服务。搭建或利用第三方“互联网+居家护理”平台，慢病、失能、半失能等活动受限患者可在平台进行预约，护理人员上门服务，提供静脉采血、伤口换药、压疮护理、产后及新生护理等专业化个性化护理服务，实现护理服务由院内到社区、家庭的延伸。

（十七）完善老年人便利就医措施。畅通家人、亲友、家庭医生等代为老年人预约挂号渠道，设立老年人优先就医窗口，为老年人就诊优先提供导医服务等。各级医保服务大厅设置老年人优先窗口，开通老年人办理医保业务绿色通道，服务引导人员主动为老年人提供全程陪伴引导服务，设置老年人“爱心专座区”，配备轮椅、饮水机，放大镜、老花镜等方便老年人及特殊群体办事的设施设备，制作适宜老年人阅读的宣传读本、办事指南等资料清单。

三、优化医疗保障服务

（十八）积极推进医保业务全国全省联网“线上办”。医保电子凭证申领、异地就医备案、医保关系转移接续已实现全国联网，可登录国家医保服务平台办理；单位医疗保险工资申报、门诊慢特病资格申报、企业职工医疗保险费申报核定、产前检查费支付、计划生育医疗费支付、生育津贴支付、个人账户一次性支出等 16 项业务已实现全省联网，可通过潍坊医保微信小程序、潍坊市医疗保险个人网办服务系统、单位网办服务系统、山东政务服务一网通办等办理。

（十九）积极推进医保服务向基层延伸“门口办”。居民基本医疗保险参保登记、参保信息查询、异地就医备案、“两病”备案、门诊慢性病资格认定等 5 项服务延伸至基本医保工作站（点），群众实现家门口办理。

（二十）积极推进医保结算“一站办”。潍坊市域内实现基

本医疗保险、大病保险、医疗救助、惠民保等“一站式结算”；284种国家谈判药品在55家“双通道”定点药店联网结算。高血压、糖尿病、恶性肿瘤放化疗、尿毒症透析、器官移植后抗排异等5种门诊慢性病治疗费用实现跨省直接结算。人工报销实现微信小程序或邮箱上传电子发票等材料线上结算。

（二十一）积极推进异地就医“自助办”。省内异地临时就医取消转诊备案，可直接就医联网结算；省外异地临时就医实现线上“不见面”备案，无需提供转诊转院等证明材料。省内外长期异地就医实行承诺备案制，参保群众可通过潍坊医保微信公众号、支付宝小程序、潍坊市医保局官网及国家医保服务平台APP自助办理，享受参保地报销比例。

（二十二）积极推行职工医保卡省内“一卡通行”。职工医保卡实现全省联网，可在全省定点医药机构刷卡支付无障碍。

（二十三）积极推进改革方便群众“创新办”。今年选取15个中医病种，在51家定点医疗机构开展中医日间病房医保支付试点，非治疗期间无需在院也能享受住院报销待遇。积极研究推进居民长期护理保险，方便失能、失智群众。

四、优化医患沟通服务

（二十四）常态化公开医疗机构领导手机号码。各级各类医疗机构通过在院内明显位置公开等多种方式公开领导班子成员手机号码，保证即时接听、及时解决。

（二十五）广泛接受“扫码吐槽”。各医疗机构在原有设置

意见箱、公示投诉电话、开展问卷调查等医患沟通渠道的基础上，在门诊大厅、住院大厅、电梯间等公开区域张贴“扫码吐槽”二维码，患者可通过扫描二维码对诊疗过程中遇到的问题和意见进行吐槽，医疗机构针对问题及时整改落实。

（二十六）完善三级回访服务。由主管医生通过电话进行一级专业随访，由护士长进行二级健康随访，由随访中心进行三级监督管理随访，就医疗质量、服务态度、医德医风等方面进行全面调查，发现问题，及时整改。

（二十七）推进上门走访服务。镇（街）卫生院、社区卫生服务中心的乡村医生和医护人员，对辖区内的每一户居民进行走访。每个村庄社区的群众微信群里确保有一名基层医疗卫生人员，及时发现解决群众提出的意见建议，务必结果圆满、群众认可。

（二十八）提升全员信访投诉化解服务。按照“谁发生谁负责”的原则，被访诉人作为访诉管理兼职人员，主动与投诉人联系对接，全程参与信访投诉处理，配合相关科室研究、形成处理意见，并在规定时限内将处理情况或处理意见反馈访诉人。

（二十九）完善医疗纠纷人民调解服务。完善“保调赔防”四位一体医疗纠纷人民调解模式，加强市县两级医调委建设，健全市医调委负责潍坊市區、县级医调委负责本区域的医疗纠纷市县联动调解体系。加强调赔服务中心建设，提升潍坊市區、

西片、东片医疗纠纷包片调赔服务。

（三十）普及“沟通，从微笑服务开始”。医院全体工作人员坚持“微笑”待人、“热情”做事，用真诚的微笑服务善待、呵护每位患者，用热情的微笑践行高水平服务；坚持微笑在脸、服务在心，解除顾虑、消除误会、增进理解、增加感情，让看病就医过程变得更加放心、舒心和温馨。