

# 河南提升医疗服务十大举措

(2021年版)

## 多学科诊疗(MDT)高效化

- (一)目标**  
二级以上医疗机构推广多学科诊疗模式,提高救治效率。
- (二)措施**  
1.建立MDT(多学科诊疗)专家团队。  
2.针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等,开设多学科诊疗门诊,为患者提供“一站式”诊疗服务。  
3.针对住院患者,探索以循证医学为依据,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,为住院患者提供多学科诊疗服务。  
4.完善多学科诊疗机制,及时为门诊和住院患者提供全方位、多学科综合诊疗服务,提高诊疗效率。

## 支付方式多样化

- (一)目标**  
建立多样化的便捷付费结算方式。
- (二)措施**  
1.优化支付方式集约化管理,提升医疗机构收费信息化支撑能力。  
2.不断扩展便民服务内容,逐步实现诊间结算、人工窗口结算、处方及检查单二维码支付、手机线上支付、自助设备支付等多种支付方式的应用。  
3.鼓励对接省市职工医保、居民医保、异地医保、补充保险等,打通部门间信息通道,提供“一站式”服务,让更多医保类别的群众享受便捷服务。  
4.提供床旁办理出院手续等服务。

## 门诊取药便捷化

- (一)目标**  
缩短患者取药等候时间,提升患者取药体验。
- (二)措施**  
1.二级以上医疗机构提供24小时急诊取药服务。  
2.鼓励有条件的医疗机构设立用药咨询处,提供药师用药指导服务。  
3.推进“智慧药房”建设,鼓励有条件的医疗机构使用自动化设备提高处方调配效率。  
4.鼓励利用信息化手段实施处方前置审核,提高处方合格率,保障患者用药安全。  
5.门诊药品调剂室根据患者数量弹性安排窗口工作时间,适时增开取药窗口。  
6.缩短中药饮片调剂时间至3小时以内;提供代煎、配送等服务。

## 膳食服务科学化

- (一)目标**  
二级以上医疗机构设立“营养食堂”,提供科学的膳食服务。
- (二)措施**  
1.推进医疗机构“营养食堂”建设,加强食品安全管理,提供适合病情治疗需要的基本膳食和个性化膳食指导服务。  
2.开展多种形式的疾病营养和健康教育,并在患者出院时提供膳食营养指导;普及“中国居民膳食指南”等相关科普知识和健康生活方式。  
3.为有需要的患者提供营养评定和个性化膳食指导服务。

## 综合服务集中化

- (一)目标**  
二级以上医疗机构设置患者综合服务中心,为门诊和入院、出院患者提供“一站式”综合服务。
- (二)措施**  
1.为患者提供轮椅、平车(推车)、饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务。  
2.提供医学诊断证明、身份证件复印等服务。  
3.提供就医咨询、指导、预约、医保、物价、异地转诊及慢性病相关政策咨询。  
4.提供检查结果代邮寄、电话或网络反馈服务。  
5.提供住院预约、床位协调、住院手续办理等服务。  
6.提供24小时入、出院服务及咨询服务。  
7.提供入院须知、健康宣教、出院指导等服务。  
8.设立志愿者服务站,鼓励医务人员、医学生、有爱心的社会人士等,经过培训后为患者提供志愿者服务。

(内容由河南省卫生健康委医政医管处提供)

## 预约服务精准化

- (一)目标**  
二级以上医疗机构落实预约诊疗制度,大力推行分时段和中长期预约诊疗和医技检查集中预约。2021年底,二级以上医疗机构实现分时段预约精准到1小时。有条件的医院逐步完善住院床位、日间手术预约服务等。
- (二)措施**  
1.提供以“河南省预约挂号平台”为主,涵盖医疗机构网站、微信公众号、电话、自助设备等多元预约方式。  
2.建立院内多途径预约挂号号源统筹协调机制,根据患者就诊量变化,动态调整门诊开放号源量。  
3.建立医技检查智能化集中预约平台,提供网站、手机、自助机、诊间等预约方式。  
4.持续优化预约诊疗服务流程,开展分时段预约,统筹安排各类检查,多个检查项目尽可能一次性完成,减少重复排队情况。  
5.加大预约诊疗服务宣传力度,提升群众知晓率。  
6.建立健全医患双方的诚信预约制度,加强退号与爽约管理。

## 远程医疗常态化

- (一)目标**  
二级以上医疗机构建立远程医疗中心,提供常态化远程医疗服务。
- (二)措施**  
1.远程医疗信息系统对上连接省内外实力较强的医院,对下连接基层医疗机构,符合《远程医疗信息系统建设技术指南》,满足临床诊疗要求。  
2.组建远程医疗专家团队,分时段预约,常态化值守。  
3.适时向基层医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程心电图、远程查房、远程培训等服务。  
4.制定并落实管理规章制度,保障医疗质量与安全,加强信息安全和患者隐私保护,建立数据安全管理制度,确保网络安全、操作安全、数据安全、隐私安全。

## 用血费用报销简约化

- (一)目标**  
巩固无偿献血者及其家庭成员临床用血费用减免成果,让信息多跑路,患者少跑腿,临床用血在医院免费率达到90%以上。
- (二)措施**  
1.实现采供血机构和医疗机构信息的互联互通。  
2.医疗机构简化手续、精简材料,“一个窗口受理、一次性告知”办理直接减免服务。  
3.“河南无偿献血公众号”提供网上减免服务。

## 病案复印便民化

- (一)目标**  
二级以上医疗机构提供病案复印预约和邮寄服务。
- (二)措施**  
1.依照规定,为住院患者提供现场、医院官网、微信公众号等线上线下多种途径的病案复印预约服务。  
2.为患者提供病案复印邮寄服务,实现快递信息移动推送、短信提醒等功能。  
3.鼓励有条件的医疗机构配备病案自助打印机,提供病案自助打印服务。

## 公共厕所洁净化

- (一)目标**  
二级以上医疗卫生机构厕所全部达到国家“二类以上公厕”标准,做到干净、卫生和整洁。
- (二)措施**  
1.完善设施设备配置和管理。完善相关设施,配备必要的物品,为孕产妇、儿童、老年人等特殊人群提供人性化服务;厕所内设置挂钩,方便患者悬挂输液瓶等物品。  
2.建立健全公厕卫生管理长效机制。制订强化厕所环境卫生管理制度,完善保洁服务规范,合理配备保洁人员。  
3.加大日常卫生监督检查和巡查工作力度。不定期抽查厕所卫生管理状况,确保医疗卫生机构厕所及时清扫和消毒。  
4.开展文明如厕宣传。结合疫情防控需要,通过张贴倡议标识、标语、温馨提示等图文并茂、生动有趣的方式,引导就医人员养成健康文明的如厕习惯,提高其文明卫生意识。

# 河南省医疗机构医疗废物综合管理100问(86~89)

- 86. 医疗机构医疗废物处理中常见的职业暴露及预防要点有哪些?**  
医疗机构医疗废物处理中常见的职业暴露及预防要点有:  
(1)机械性损伤:针刺伤、锐器伤。应小心处理锐器,弃置于利器盒,利器盒密闭。  
(2)物理性损伤:放射性损伤、烧伤。应将放射性废物弃置于专用包装袋内,并有明显标识,各处理环节应防辐射并密闭。  
(3)化学性损伤:由细胞毒性药物、化学消毒剂引起。应有明显标识,在各处理环节应防皮肤黏膜损伤。  
(4)生物性损伤:见于传染病患者、皮肤软组织感染患者。在医疗废物处理的各个环节应执行标准预防措施。  
**87. 医疗机构医疗废物运送人员在运送中应做到的“三防”包括哪些?**  
医疗机构医疗废物运送人员在运送中应做到的“三防”包括:  
“一防”:防止非工作人员或儿童接触医疗废物、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷、防盗窃。  
“二防”:防止非工作人员或儿童接触医疗废物、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷、防盗窃。  
“三防”:防止非工作人员或儿童接触医疗废物、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷、防盗窃。  
**88. 医疗机构医疗废物暂存处的暂存间应做到的“六防一易于一避免”是什么?**  
医疗机构医疗废物暂存间应做到的“六防一易于一避免”:  
“六防”:防止非工作人员或儿童接触医疗废物、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防渗漏和雨水冲刷、防盗窃。  
“一易于”:易于清洁和消毒。  
“一避免”:避免日光直射。  
**89. 医疗机构医疗废物收集、暂存及管理应做到的“五个禁止”是什么?**  
医疗机构医疗废物收集、暂存及管理应做到的“五个禁止”:  
(1)禁止在非收集、非暂存地点倾倒、堆放医疗废物。  
(2)禁止将医疗废物混入其他废物和生活垃圾中。  
(3)禁止露天存放。  
(4)禁止医疗卫生机构及其工作人员转让、买卖医疗废物。  
(5)禁止在暂存处吸烟、饮食。

(内容由河南省卫生健康委医政医管处提供)

## 河南省医疗机构内新冠病毒100个感染防控流程

### 产科门诊

### 感染防控流程(参考)(45)



### 呼吸内科病区

### 感染防控流程(参考)(46)



(河南省卫生健康委医政医管处供稿)