

主编 张宗久

贴人而行

进一步改善医疗服务行动

百佳案例
2015—2017

光明日报出版社

主编 张宗久

贴近群众而行

进一步改善医疗服务行动

百佳案例
2015—2017

光明日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

贴众而行 / 张宗久主编. -- 北京: 光明日报出版社, 2018.6

ISBN 978-7-5194-4279-8

I. ①贴… II. ①张… III. ①医疗卫生服务-研究-中国 IV. ①R199.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第125140号

贴众而行

TIE ZHONG ER XING

主 编: 张宗久

策 划: 健康界尚医图书

责任编辑: 许 怡

项目管理: 相海泉

封面设计: 龙 惠

责任校对: 王加新

责任印制: 曹 净

排 版: 张 婕

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市西城区永安路106号, 100050

电 话: 010-67078241 (咨询), 63131930 (邮购), 010-63497501, 63370061 (团购)

传 真: 010-67078227, 67078255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbbs@gmw.cn xuyi@gmw.cn

法律顾问: 北京德恒律师事务所龚柳方律师

印刷装订: 北京久佳印刷有限责任公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 170mm × 240mm

字 数: 628千字

版 次: 2018年6月第1版

书 号: 978-7-5194-4279-8

印 张: 39.75

印 次: 2018年6月第1次印刷

定 价: 99.00元

《贴众而行》顾问委员会

顾 问 （按姓名拼音排序）

陈海啸 樊 嘉 封国生

郭启勇 郭天康 赫 捷

胡盛寿 胡 豫 黄东胜

黄国英 季加孚 姜保国

李为民 刘新民 丁 强

倪 鑫 乔 杰 秦环龙

孙 虹 田晓滨 王建安

王昆华 王伟林 王兴鹏

肖海鹏 肖明朝 熊利泽

徐瑞华 徐永健 张抒扬

周 军 庄 建

《贴众而行》编辑委员会

主 编 张宗久

执行主编 焦雅辉 赵 红

编 委 (按姓名拼音排序)

白莎琳 曹蔚玮 曹 咏

陈 晨 董 菊 方 芸

管九苹 桂克全 桂 莉

胡泉峰 金晓璐 李永秋

柳辉艳 罗琳娜 马晓蓓

邵晓凤 余丽莎 沈惠芝

田 琨 王 斐 王 毅

相海泉 仰东萍 袁蕙芸

张 静 张 岫 张 玮

张 旭 郑 杨

推荐序

党的十九大报告明确指出，要“形成有效的社会治理、良好的社会秩序，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更加保障、更可持续”，“三感”“三更”高屋建瓴地表达出了党和政府推进社会治理建设的根本执政要求和终极目标。

在医疗健康领域，“三感”“三更”同样是指导我们推进卫生治理现代化的重要思想指挥棒，某种程度而言，进一步改善医疗服务行动计划（2015—2017年）应该算是践履“使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更加保障、更可持续”这一根本执政要求的一个生动注脚。

这个生动的注脚，见证了我们医疗健康领域上下戮力同心，改善民众就医难、就医烦的心路历程。

回溯至2015年初，进一步改善医疗行动计划只是一个愿力。但这一愿力既符合党和政府的要求，也符合全国数百万医护人员的心愿，更符合亿万民众的期望，于是，在原国家卫生和计划生育委员会的倡议和指导下，该行动计划也就成为了一场席卷全国医疗卫生行业的“服务风暴”，甚至开始从运动化走向常态化，从行政指令化走向经营管理的。这无疑是一种可喜的迹象。

作为行动计划的指导部门，原国家卫生和计划生育委员会为了保证行动有序开展，为此制订了一些规定动作。但在行动计划向全国铺开之后，众多的医疗卫生机构结合自身的省情、院情，不断进行自发创新，在规定动作之外增加了更多的自选动作。这一举动进一步丰富了改善医疗行动计划的内涵，极大地减轻了亿万民众“看病难、看病烦”的痛苦。

截至2017年底，国内所有的三级医院均已开展预约诊疗服务，4174家医院为患者提供信息查询和推送服务。患者通过网络、电话、微信等多途径、分时段预约挂号，预约时间检查，加上手机移动支付等多种缴费方式，已经基本能够解决“缴费时间长、取药时间长、候诊时间长”的问题。一半以上的三级医院开展了日间手术，占择期手术比例提高至12.8%。其中，639家医疗机构设置日间手术中心，同比增加243家；1340家医疗机构开展日间病房服务，86%的医院实现同级检查检验结果互认。

2018年，在巩固第一轮三年医疗服务行动计划的基础上，我们正在征询有关多学科诊疗、创新急诊急救服务、日间服务、优质护理服务、签约服务等新兴行动举措的可行性问题，待时机成熟，我们将会启动第二轮三年医疗服务行动计划。

在增强民众“获得感”的同时，我们也不忘大力推进医疗卫生领域供给侧结构性改革，重点加强分级诊疗制度建设，促使优质医疗服务资源下沉，提升全科医生和家庭医生执业能力，夯实基层网底工作。为此，我们以“医联体”为载体，在城市构建医疗联合体，在农村、县域建立医疗服务共同体，跨省鼓励组建专科联盟，在边远贫困地区鼓励发展远程医疗服务，通过釜底抽薪的方式改变目前国内大医院运行的“战时状态”，缔造更加合理的就医新秩序。

前事不忘，后事之师。我们在第一轮进一步改善医疗服务行动计划的众多参与医院中，优中选优，遴选了近百家医院的上百个优秀案例，结集成了读者手中的这本《贴众而行》。无疑，这是一本凝结了广大医护人员心血智慧和经验教训的书，我们希望这本案例集能够担负起路碑的作用，帮助我们更好地总结过去，更好地面对未来。

感谢所有参加此次改善医疗服务行动计划的所有医院管理者和一线医护人员！

感谢所有参加本案集编撰的编委和每一位工作人员！

前 言

捧着这叠厚厚的进一步改善医疗服务行动案例，颇感欣慰。

回想2015年初，进一步改善医疗服务行动还只是一个计划，历经三年，现已凝结出一个个鲜活的实践案例。透过字里行间，可以看到创新、坚持、温情、尊重……毫无疑问，这是全国医疗卫生系统和几百万医务人员的壮举！

编写《贴众而行》，既为汇集和传播先进经验，促进更多医疗机构更好地服务人民群众，也是盘点和记录广大医务人员的智慧和善意。

值得一提的是，现有案例精选自全国医疗机构，颇具代表性和典型性，具备借鉴和参考价值，但由于图册承载量有限，无法囊括所有优秀案例，甚至还有不少先进经验没有被捕捉和挖掘，这是稍显遗憾的美中不足。另外，受限于紧凑的征集和编写时间，内容难免有需要改进之处，敬请读者指正。

无论如何，医疗服务事关人民群众的切身利益，事关国计民生，事关医药卫生体制改革成效，国家卫生计生委还将继续纵深推进“进一步改善医疗服务行动”，携手全国医疗机构致力追求让人民群众越来越便捷就医、安全就医、有效就医和明白就医。

感谢每一位改善医疗服务的实践者和参与者！

感谢每一位改善医疗服务案例的总结者和撰写人！

感谢改善医疗服务行动百佳案例的每一位编委！

祝愿大家第二个三年改善医疗服务行动计划迈出新步伐、再上新台阶！

貼眾
而行

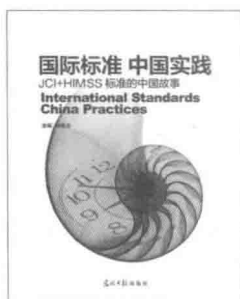
进一步改善医疗服务行动



扫一扫, 关注尚医
图书微信公众号

新书推荐

《国际标准 中国实践：JCI+HIMSS标准的中国故事》



本书一方面旨在介绍JCI和HIMSS两大标准，阐明二者之间“各有侧重，殊途同归”的辩证关系；另一方面，重点介绍两套标准在中国本土化实践过程中各自独立或联合运用的成功案例，及其对中国医疗管理实践和医改的现实价值与意义，为下一阶段中国医疗行业的标准化和信息化建设提供可借鉴的经验。

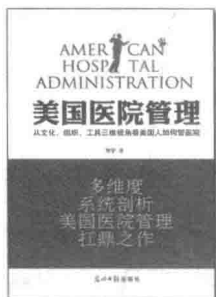
尚医精选



过去20年，四川大学华西医院声名鹊起，单体规模一度占据全球医疗机构之颠。一连串耀眼的标签背后，他们究竟是如何逐步由小到大、由弱变强的？



上海申康医院发展中心撬动了28家上海市级医院和10家合作共建医院突飞猛进，呈现一方颇具特色的公立医院改革创新试验田。本书鞭辟入里解读申康既往十年的思与行。



本书对美国医院如何从文化、组织和管理工具三维视角有效推进医院管理工作进行了翔实的解读，并分享了大量美国医院的成功案例。



本书讲述了世界各地真实发生的24个医疗案例，归纳了8大范畴下共计58个改善安全与质量的医务人员核心能力，从事件中分析经验教训，总结实用的可行性措施，以期不让悲剧重演。



与您共建学习型医院

如有图书质量问题或购书咨询，请联系尚医图书发行部：

王老师 电话：15311513081

质量投诉或盗版侵权举报请发邮件至wangfang@hmkx.cn

健康界尚医图书官网：<http://zk.cn-healthcare.com/book/>

目录

第一章 优化诊区设施布局 营造温馨就诊环境

“九心”急诊 十分服务 北京协和医院	001
构建“五维”服务体系 添彩儿科门急诊服务 中国医科大学附属盛京医院	005
借机新楼建设 重构诊区布局 南京大学医学院附属鼓楼医院	009
马大娘“奇幻”就诊记 苏州大学附属第一医院	013
One Hour就诊模式体验 温州市人民医院	020
武装“我愿意”理念 开启全新门诊服务文化 黄石市中心医院	024
创新门诊护理管理模式 打造就医新体验 华中科技大学同济医学院附属武汉中心医院	029
尽善尽美 提供“优+”服务 南昌大学第二附属医院	034
阜外医院综合大楼内部大揭秘 中国医学科学院阜外医院	039

第二章 推进预约诊疗服务 有效分流就诊患者

多途径 广覆盖 易使用 让更多患者享受预约服务 北京协和医院	044
--------------------------------------	-----

“互联网+”医疗 打造精准化门诊就医平台 复旦大学附属妇产科医院	047
--	-----

激活智能医疗 惠及千万百姓 中国医科大学附属盛京医院	053
-------------------------------	-----

个性化定制 精细化预约 复旦大学附属华山医院	057
---------------------------	-----

推广实名制诊疗 践行门诊服务新思路 无锡市第二人民医院	061
-----------------------------------	-----

互联网预约诊疗 让数据多跑路，让患者少奔波 黄石市中心医院	065
-------------------------------------	-----

推行预约诊疗 让患者获得高效医疗服务 台州恩泽医疗中心（集团）	068
---------------------------------------	-----

创造优质服务 承载生命重托 滕州市中心人民医院	072
----------------------------	-----

多途径、无纸化预约诊疗 提高患者就医效率 大连医科大学附属第二医院	078
---	-----

整合社会公共平台	
深入推进预约诊疗	
南京大学医学院附属鼓楼医院	083
聚焦患者价值需求	
精准推进预约诊疗	
十堰市太和医院	087
全方位、多层次精准预约	
改善患者就医体验	
大连医科大学附属第一医院	091
推行分时段预约 保障“精准就诊”	
甘肃省妇幼保健院	096

第三章 合理调配诊疗资源 畅通急诊绿色通道

疑难病会诊换医患双赢	
北京协和医院	102
构建基层医院急性心梗	
溶栓后转运PCI新模式	
华中科技大学同济医学院附属协和医院	107
MDT中山模式	
激活国内诊疗模式“变革时代”	
复旦大学附属中山医院	112
临床药师、临床营养师参与MDT	
提升患者就医体验	
北京大学第一医院	117

四驾齐驱 实现PICC“四化”品质管理	
华中科技大学同济医学院附属同济医院	120
打造最优“卒中救治链”	
武汉市第一医院	126
组建急救创伤团队 打通生命救治通道	
新疆医科大学第一附属医院	131
探索一站式多学科诊疗模式	
高效精准服务1型糖尿病患者	
中南大学湘雅二医院	135
精简服务流程 调整诊疗资源	
打造快捷高效胸痛中心	
南京大学医学院附属鼓楼医院	139
整合宝贵医疗资源	
改善患者就医体验	
浙江大学医学院附属第二医院	142
推进日间诊疗服务	
改善患者就医体验	
广州市妇女儿童医疗中心	148
聚焦严重创伤救治	
全方位提供更优质的医疗服务	
北京大学人民医院	154
多方共赢的日间手术“华西模式”	
四川大学华西医院	159
日间化疗：	
患者白天住院化疗晚上回家静养	
上海交通大学医学院附属仁济医院	163

让床位“活”起来
让患者手术“不再难”

上海交通大学医学院附属仁济医院

166

第四章 发挥信息技术优势 改善患者就医体验

远程医疗协同平台

开创医疗协同服务新篇章

华中科技大学同济医学院附属协和医院

172

流程优化重组 改善就医体验

全信息化药房智能配发系统开发与应用

浙江大学医学院附属第一医院

177

信息技术提升患者身心感受

中国医科大学附属盛京医院

182

构建联动式延伸护理照护模式

运用信息化搭建连续服务网络

温州市人民医院

187

全流程改进 打造就医一站式服务

台州市中心医院（台州学院附属医院）

191

信息技术改善医疗服务“六条路径”

武汉大学中南医院

195

打造“数字医生” 将时间还给患者

武汉市中心医院

199

数字化谈话签名系统助力医疗环节管控

宁波市第一医院

204

肿瘤放疗信息系统 改善患者就医体验	208
江西省肿瘤医院	
“互联网+”破解“三长一短”	
医患互动提升就诊体验	213
广州市妇女儿童医疗中心	
发挥信息技术优势	
改善患者就医体验	217
南昌大学第一附属医院	
远程会诊的四个故事	222
四川省人民医院	
指尖上的就医体验	227
四川大学华西第二医院	
远程医疗惠基层 医疗服务新途径	232
郑州大学第一附属医院	

第五章 改善住院服务流程 实现住院全程服务

破题疼痛管理的“华西医院模式”	238
四川大学华西医院	
异地联网结算：让更多患者享有医改红利	243
北京协和医院	
从“小窗口”到“百平米” 医院围着患者转	245
上海市第一人民医院	