

河南省提升医疗服务十大举措评价细则

为加快推动河南省提升医疗服务十大举措落地见效,进一步增强人民群众看病的就医获得感和幸福感,根据《河南省提升医疗服务十大举措(2021年版)》,结合河南省实际,河南省卫生健康委制定了《河南省提升医疗服务十大举措评价细则(2021年版)》。

指标	指标内容	评价办法
预约服务精准化 (100分)	1.挂号预约途径:提供包括“河南省预约挂号平台”、医院官网、医院微信公众号、医院支付宝服务号、医院自助终端、医院APP、电话(118114或医院特服号)等在内的不少于5种预约方式,并且在网站、院内公告等有相应的宣传。(20分)	1.现场查验挂号预约渠道和预约终端,至少包括5种预约方式,少一个扣2分;2.没有与省预约挂号平台对接的扣15分;3.没有宣传扣5分。
	2.挂号预约管理:提供的所有预约平台号源是否统一管理;预约号源是否满足门诊患者需要?(20分)	1.现场使用或追踪患者在任一预约渠道或终端挂号,查看其他预约渠道或终端,同一号源可重复挂号扣10分;2.查看根据门诊量调整开放号源量的工作机制和放号规则,无机制或规则扣10分。
	3.检查项目预约:提供至少包括超声、CT、MRI、内镜等检查项目的预约服务;提供网站、手机、自助机、病区、诊间等预约方式;分时段预约精准到1小时;多项检查的智能预约。(30分)	1.现场查验检查预约渠道和终端;至少包括的检查项目预约少一种扣2分,检查预约项目少于5种扣5分,累计最高扣10分;2.不提供诊间预约扣5分,预约方式少于两种扣5分,累计最高扣10分;3.不提供分时段预约或达不到预约精准1小时扣3分,开放可预约时段少于3天的扣3分,累计最高扣5分;4.现场模拟预约任意两项提供预约的检查项目,能实现同一时间段预约扣3分,两项检查预约不在一天的扣3分,累计最高扣5分。
	4.挂号及检查退号、过号管理;退号流程便捷;合理安排过号患者完成检查。(10分)	1.查看挂号和检查的退号流程,需要到检查科室人工审核退费的扣5分;2.现场询问门诊和医技工作人员过号患者重新安排检查时间,需要重新预约的扣5分。
	5.预约诊疗绩效考核管理;与省预约诊疗考核管理系统对接,完成定量指标数据采集及定性指标月报。(20分)	未完成与定量指标数据采集系统对接,扣10分;已完成对接但采集数据不合格,扣5分。 未完成定性指标月报,少报一个月扣1分;定性指标中的5个指标,每一个考核分为0分的指标项扣2分,累计最高扣10分。
	6.鼓励有条件的医院提供住院床位、日间手术等预约服务。(加分项,10分)	查看除挂号、检查以外的其他医疗服务预约项目,提供住院床位预约的加5分,提供日间手术预约服务加5分。
支付方式多样化 (80分)	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;不断拓展便民服务内容,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。(60分)	现场查验。 1.少于3种支付方式的扣30分;2.诊间结算、人工窗口结算、处方及检查单二维码支付功能、手机支付、自助设备支付共5项,一项未实现扣6分。
	2.提供床旁办理出院手续服务。(20分)	未开展床旁办理出院结算业务扣20分
	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”,使更多医保类别的群众享受便捷服务。(加分项,10分)	此项为加分项;实现“一站式服务”加10分
门诊取药便捷化 (100分)	1.提供24小时急诊取药服务。(20分)	1.未提供24小时急诊取药服务不得分;2.没有明显标识扣5分,位置设置不合理扣5分。
	2.设立用药咨询处,提供药师用药指导服务。(25分)	1.未设立用药咨询处/窗口扣25分;2.至少开展一种用药咨询服务(现场、电话、微信等),查阅药师资质及咨询记录,资质未达标扣5分,无咨询记录扣5分。
	3.利用信息化系统实施处方前置审核,提高处方合格率,保障患者用药安全。(25分)	1.未配置处方前置审核系统及审方药师扣25分;2.有系统未开展具体工作扣10分。
	4.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。(20分)	1.查阅相关制度,无制度不得分;2.制度执行不到位扣10分。
	5.缩短中药饮片调剂时间至3小时以内;提供中药饮片代煎、配送等服务。(10分)	1.中药饮片调剂时间大于3小时扣5分;2.未提供中药饮片代煎和配送服务扣5分;3.无中药饮片服务扣10分。
	6.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。(加分项,10分)	此项为加分项,配置自动化设备加10分。
综合服务集中化 (150分)	1.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”。(35分)	查阅资料及现场查看。 1.未设立综合服务中心不得分;2.公示服务项目,未公示扣15分;3.制定服务中心管理制度或服务流程,制度建设不到位扣10分。
	2.提供轮椅、平车(推车)、饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、纸、笔等便民服务。(25分)	现场查看设施、设备,少一项扣3分。
	3.提供医学诊断证明书、身份证件复印等服务。(20分)	1.查看诊断证明专用章,未配备扣10分;2.查看复印或打印设备,未配置扣10分。
	4.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服务。(25分)	1.查验公示服务项目,少一项扣5分;2.查看工作人员应知应会资料,无资料扣3分;3.现场提问工作人员,一项不知晓,扣3分。
	5.提供检验结果代邮寄、电话或网络反馈服务。(15分)	1.查看代邮寄工作记录,电话设施及电话反馈记录、演示并公示网络查看检验结果流程,能提供任一反馈途径,得满分;2.不能提供此项服务不得分。
	6.提供住院预约、床位协调、入院、出院咨询服务。(10分)	1.查验公示服务项目,少一项扣5分;2.查看住院预约、床位协调流程,无流程扣3分;3.现场提问工作人员,一项不知晓,扣3分。
	7.提供志愿者服务。(20分)	1.查看现场有无志愿者,无此项服务不得分;2.志愿者未佩戴标识,扣5分。3.查阅志愿者培训、招募方案等工作资料,无资料扣5分。

指标	指标内容	评价办法
多学科诊疗(MDT)高效化 (150分)	1.建立MDT专家团队,至少包括3个及以上专业类别,设立3人及以上相关专业专家。(30分)	查看医院文件及MDT团队成立情况。 1.未建立多学科专家团队不得分,学科成立资料不完整扣10分;2.相关专家资质不达标扣10分;3.无绩效分配方案扣10分。
	2.开设MDT门诊,门诊设立固定诊室,配备相应会诊设施。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等,为患者提供“一站式”诊疗服务。(30分)	查看会诊场地及会诊记录: 1.无固定诊室扣10分;2.设施不全一项扣0.5分,共5分;3.无会诊记录扣15分;4.随机抽查会诊记录3份,内容不完整或不规范一项扣0.5分,共10分;5.“一站式”多学科服务流程不合理一项扣1分,共5分。
	3.提供住院患者MDT服务,探索以循证医学为依据,制定单病种MDT规范,建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度。(40分)	查看相关文件及会诊记录: 1.未提供住院患者MDT服务不得分;2.未制定单病种MDT规范和具体措施扣10分,诊疗规范和具体措施不达标每处扣1分,共10分;3.未按标准落实扣10分;4.未建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度记录,缺一项扣5分,共10分。
	4.完善MDT机制,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。(20分)	查看相关文件及会诊记录: 1.未建立MDT协调机制扣15分;2.建立协调机制,但未发挥作用,无督导、质控记录扣10分;3.未定期召开MDT整改反馈会议扣10分
	5.开展MDT数量。(30分)	年多学科会诊量少于50例不得分,51~100例为10分,100~200例得20分,200例以上得30分。
远程医疗常态化 (100分)	1.医院建设有远程医疗信息系统,符合《远程医疗信息系统建设技术指南》的基本要求,可以实现与上级医院和(或)基层医疗机构的信息联通,能够满足临床远程诊疗的需要。(30分)	现场查看。 1.无远程医疗信息系统扣30分;2.有远程医疗信息系统,但信息系统功能不完善扣5分;3.未与上级医院和(或)基层医疗机构实现信息联通扣10分;4.远程诊疗案例少于50例/年扣15分。
	2.医院有专门的部门或人员负责远程会诊工作的管理,组建有远程医疗专家团队,制定有分时段预约的流程和管理规定,保证远程会诊专家常态化值守,满足远程会诊需要。(30分)	查阅资料。 1.无专门的管理部门或人员扣10分;2.未组建专家团队扣10分;3.无远程会诊专家排班或值班记录扣10分;4.记录不详实扣5分。
	3.能够与上级医院和(或)基层医疗机构开展远程会诊、远程影像、远程心电、远程查房、远程培训等远程医疗服务项目。(20分)	现场查看: 1.服务项目≥5种得20分;2.服务项目≥3种得10分;3.服务项目<3种得5分。
	4.制定有远程医疗服务管理相关的规章制度和操作流程,包括但不限于:保障医疗质量与安全,保护网络信息安全和患者隐私,规范诊疗行为和医疗文书记录等;相关人员能够掌握并执行。(20分)	查阅资料。 1.未制定相关制度和流程扣15分;2.制定相关制度和流程,但内容不完善扣5分;3.工作人员未能很好地掌握或执行扣10分。
用药费用报销简约化 (80分)	1.实现采供血机构和医疗机构信息的互联互通。(30分)	1.医疗机构与省减免平台未实现互联互通扣10分;2.若直免系统或相关设备未能正常使用,导致直免受限,每一例扣1分;3.直免窗口工作人员不能熟练操作相关系统扣5分。
	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。(40分)	1.未制定相关制度和流程扣15分,内容不完善扣5分;提问工作人员,1人不知晓直免流程或所需材料明细扣3分;2.未设置用血直免专用窗口扣10分,直免窗口无明显标识扣5分;3.若因直免手续繁杂或推诿导致患者未能直免,每一例扣2分;4.临床用血医疗机构直免率≥90%,每低1%扣2分,扣完为止。
	3.开展无偿献血用血费用直免宣传。(10分)	1.通过电子屏、宣传册、展板或医疗机构网站、APP等方式对临床用血直免的政策与流程进行宣传,未见到相关宣传方式或资料扣10分;2.输血前,未能书面告知患者或家属直免政策及流程的,每一例扣2分。
病案复印便民化 (80分)	1.为住院患者提供现场、医院官网、APP、微信公众号、支付宝生活号等线上线下多种途径的病案复印预约服务。(40分)	1.提供不低于4种预约途径且能有效办理得30分,每少一项或不能有效办理扣10分; 2.每人次办理复印预约时效不超过3分钟得10分,超过3分钟不得分。
	2.为患者提供病案复印邮寄服务,实现快速信息移动推送、短信提醒等功能。(40分)	1.开展所有病区、住院服务台、病案室3个地点办理邮寄业务得30分,每少一项扣10分;2.具有进度提醒、快速信息推送两项功能得10分,每少一项扣5分。
	3.鼓励有条件的医疗机构配备病案自助复印机、病案自助登记机,提供病案自助复印等人性化服务。(加分项,10分)	加分项:提供病案自助打印机、病案自助登记机业务每项5分,共10分。
膳食服务科学化 (80分)	1.推进医疗机构“营养食堂”建设。加强食品安全管理,开展民族餐饮服务,提供适合病情治疗需要的基本膳食和治疗膳食服务。(40分)	1.未设立“营养食堂”扣40分;2.建立食品安全管理机制并有定期监督检查的记录得10分,每少一项扣5分;3.提供适合病情治疗需要的基本膳食和治疗膳食服务得30分,每少一项扣15分;4.提供民族餐饮服务得10分。
	2.开展多种形式的疾病营养和健康教育并在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。(20分)	开展APP、公众号、生活号、PPT讲座等多种形式的疾病营养和健康教育,提供2项及以上得20分,每少一项扣10分。
	3.为特殊患者提供营养评定和个性化膳食指导服务。(20分)	1.开展住院患者营养评定得10分;2.开展个性化膳食指导服务不低于2类得10分,每少一类扣5分。
公共厕所洁净化 (80分)	1.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。(30分)	1.建立符合要求的无障碍卫生间得10分,轮椅无法进入者不得分;2.提供挂钩、抽纸、置物架、一键急救装置等多种人性化服务,提供4项及以上得20分,每少一项扣5分。
	2.建立健全公厕卫生管理长效机制。制定厕所环境卫生管理制度,并建立日常卫生监督检查机制。(30分)	1.厕所环境卫生特别干净、无异味和整洁得10分,一般干净、无异味和整洁得5分,有异味者不得分;2.卫生间张贴卫生管理制度得10分;3.日常卫生监督检查按时记录并有监督电话得10分,每少一项扣5分。
	3.开展文明如厕宣传。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,引导就医群众养成健康文明的如厕习惯,提高群众的文明卫生意识。(20分)	1.厕所标识醒目、清晰得10分; 2.张贴如厕倡议标识、标语、温馨提示得10分。