

类别：A

西安市卫生健康委员会

签发人：樊军荣

市卫函〔2023〕441号

对市十七届人大三次会议 第0300号建议的复函

姚苏杭代表：

您提出的《关于进一步改进医疗服务质量提升患者就医体验的建议》（第0300号）收悉，现答复如下：

我委始终把提升患者的就医体验作为各医疗机构的重点工作，不断提升医疗服务质量，不断优化就医服务流程，进一步加强医务人员职业道德教育以及医疗行业监管，全力满足人民群众就医需求。

一、增加优质医疗资源供给

一是13个医院建设项目稳步有序推进。根据《西安市卫生健康事业重点项目建设三年行动方案（2020-2022年）》安排，西安市将新建卫生健康领域13个重点建设项目，新增医疗卫生

床位 16775 张，进一步优化我市医疗资源布局，增加优质医疗资源供给。目前，13 个医院建设项目中，基本完工项目 5 个，安装装修阶段项目 8 个。二是推行日间手术，高效利用医疗资源。相对于传统住院手术，日间手术具有“多、快、好、省”的特点，可缓解住院难、手术难，缩短患者住院时间、减少医疗费用，让百姓享受到适合的新医疗技术的红利。我市积极推进日间医疗工作，市人民医院（市第四医院）于 2014 年在全市乃至全省率先开展日间手术，市第一医院、市红会医院、市中医医院等医院紧密跟进，形成了多头并进的良好局面。2022 年，我市有 17 家市属市管医院开展日间手术，涵盖眼科、骨科、普外科、妇科、泌尿外科、耳鼻喉科等多个专业病种，共开展手术 5.96 万台次。

二、着力解决群众就诊“挂号难”问题

一是提供网上预约挂号服务。在二级以上医院全面推行预约诊疗，三级医院实行分时段预约，预约时段精确到 1 小时。按照预约诊疗规定，患者可通过线上提前 7 天预约，并允许在就诊前一天取消。同时，当天仍可通过自助机和人工完成挂号，并提供志愿者服务。二是要求各医疗机构制定就诊高峰期应对预案，并积极鼓励有条件的医疗机构，开设夜间门诊，以满足高峰期患者医疗服务需求。三是加快推进互联网医院建设。为缓解医院人流聚集、优质医疗资源紧缺等问题，我市积极推进互联网医疗服务，通过打通线上就诊渠道，便捷市民就医。目前，全市已建成运行

市儿童医院等 9 家互联网医院，位列全省前列，另有多家医院启动互联网医院建设工作。

三、聚力强化医疗机构依法执业

一是印发《西安市医疗机构不良执业行为记分管理办法》，定期对我市医疗机构不良执业行为记分情况予以公示。在完善医疗机构不良执业记分制度的同时，出台《西安市医务人员不良执业行为记分管理办法》，医疗机构将医德医风纳入医院考核体系，并针对不同的不良执业行为设置不同记分维度，年度记分总和与评优选先、职称晋升相挂钩，从而约束医务人员执业行为。二是加速信用体系建设。积极开展医疗卫生行业“信用+综合监管”机制探索，开展医疗机构评价工作，2022 年度共评定单位 175 家，其中一般失信(二星)4 家，一般诚信(三星)104 家，信用良好(四星)65 家，信用优秀(五星)2 家，现已全部评价完成并向社会进行公布。

四、持续推进医疗领域行风建设

一是深入开展行风专项治理。2023 年 3 月，市卫生健康委联合市医疗保障局、市药品监督管理局联合印发了《2023 年全市医疗领域深入开展群众身边腐败和作风问题专项整治实施方案》，重点整治医疗器械、药品、试剂、耗材采购过程中拿提成、接收有价证券、股权等“吃回扣”问题；纠正医疗机构无依据不合理用药、抗菌药物临床使用不合理、非必要使用高价值耗材等

“过度医疗”问题；着力解决医疗机构检查检验结果互不相认问题；解决医药行业主管部门履职尽责不到位、服务意识不强、不作为慢作为等问题。同时，畅通举报渠道。坚持开门搞整治，在市卫生健康委官网设立西安市医疗领域深入开展群众身边腐败和作风问题专项整治专栏，公布举报电话、电子邮箱以畅通举报渠道，听取群众意见，回应群众关切，接受群众监督。二是全面推动清廉医院建设。印发《清廉西安建设清廉医院工作方案》《西安市医疗机构及其工作人员廉洁从业行动实施方案（2021-2024）》等制度文件。通过引进前置审方软件、规范招采流程、突出试点先行等措施，扎实推进清廉医院建设落细落实。

五、切实推进医疗纠纷人民调解工作

一是在医院内部设立医患沟通调解室。我市各医疗机构院内投诉途径畅通，设置专门的投诉接待场所，并提供有关法律、法规、投诉程序等资料，便于患者查询。同时，在医疗机构显著位置公布投诉处理流程、接待地点、时间和联系方式，联系电话保证24小时畅通。发生医疗事故后，患方可以先和院方本着平等自愿的原则，在充分协商的基础上达成和解协议。二是推进医疗纠纷多部门柔性调解。如果和解不成的，当事人可以请求卫生行政部门调解，或者请求法院依法做出判决。充分发挥医疗纠纷人民调解委员会第三方调解作用，通过协议调解、法律援助、提供风险防控建议等方式解决群众诉求。

六、下一步工作计划

我委将认真组织实施《改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025年）》（国卫医政发〔2023〕11号）和《全面提升医疗质量行动计划（2023-2025年）》（国卫医政发〔2023〕12号）。力争用3年的时间，将“以病人为中心”贯穿于医疗服务各环节，整体提升医疗服务的舒适化、智慧化、数字化水平，进一步巩固基础医疗质量安全管理，提升医疗质量安全管理精细化、科学化、规范化程度，持续改善人民群众对医疗服务的满意度。

感谢您对我市卫生健康事业，特别是群众就医体验提升工作的关心和重视，欢迎继续对我们的工作提出宝贵的意见和建议，我们将加倍努力工作，为全面推进健康西安建设而奋斗。

西安市卫生健康委员会

2023年6月6日