

# 苏州市卫生健康委员会文件

苏卫健医政〔2020〕37号

---

## 关于印发《苏州市全面实行预约诊疗服务工作实施方案（试行）》的通知

各市、区卫生健康委（社会事业局），姑苏区民政和卫生健康局，苏大各附属医院，市各有关医院：

为贯彻落实江苏省卫生健康委《关于在新冠肺炎疫情期间全面实行预约诊疗的通知》（苏防救治〔2020〕36号）文件精神，结合工作实际，我委制定了《苏州市全面实行预约诊疗服务工作实施方案（试行）》，现印发给你们，请认真遵照执行。

(此页无正文)

苏州市卫生健康委员会

2020年7月28日

(信息公开形式：主动公开)

---

苏州市卫生健康委员会办公室

2020年7月31日印发

---

# 苏州市全面实行预约诊疗服务工作 实施方案（试行）

为进一步深化医药卫生体制改革，促进医院科学管理，落实《关于在新冠肺炎疫情期间全面实行预约诊疗的通知》（苏防救治〔2020〕36号）要求，推进疫情期间预约诊疗服务开展，建立预约诊疗服务长效机制，结合我市实际，制定本方案。

## 一、主要目的

通过在医院全面推行预约诊疗服务，缩短患者在医院等待时间，减少交叉感染的风险，切断疫情传播途径，保障人民群众健康安全，在全市范围内全面实行预约诊疗服务模式。

## 二、实施范围

苏大各附属医院、各市属医院，各市、区二级以上医院。

## 三、预约方式

苏州卫生 12320 微信公众号、健康苏州掌上行 APP、各医院微信公众号及官方网站、自助挂号机、电话预约、诊间预约；各市、区卫生健康部门确定的预约挂号网站、APP、微信公众号等平台。

## 四、主要任务

（一）除急诊、发热门诊外，全市二级以上医院所有普通门诊、专科门诊、专家门诊全面实行预约诊疗、分时段就诊，取消现场挂号。



(二)2020年8月底前,全市所有三级医院全面实行预约诊疗服务。

(三)2020年9月底前,全市所有二级医院全面实行预约诊疗服务。

## 五、预约管理要求

### (一)号源统一管理

各医院要确定号源总数,号源池建立在预约平台,并将全部号源纳入相关预约平台统一管理,其中姑苏区、相城区、高新区、工业园区、吴中区号源全部纳入苏州卫生12320平台,其他辖区内号源在各自预约平台上统一管理,各预约平台共享所有号源,同时开放号源。对区域内基层医疗机构,实施优先管理,可提前一定时间开放上级医院号源,方便患者在基层就诊预约。

### (二)实施分时预约

各医院要加强精细化管理,结合往年同期各科室门诊诊疗量、复诊就诊高峰等情况,根据不同专科、不同专家合理安排各时段就诊号源,确定各诊疗时段的就诊人数,降低院内人员聚集、拥挤带来的交叉感染风险。要加强就诊秩序管理,严格规范医生出诊时间,做好临时停诊等情况的提前告知、疏导和替补安排,优先保证按时到诊患者的就诊需求。

### (三)落实实名就诊

各医院要全面推行实名就诊制度,通过人脸比对、身份信息验证等手段,保证患者就诊信息的真实、完整、连贯。对于因行动困难不能来院就诊而委托他人取药的,要求提供委托书和双方有效身份证件。

#### **(四) 强化管理服务**

对预约挂号确有困难的老年人、残疾人等特殊患者，要提供必要的帮助，开通挂号绿色通道。要支持异地医保患者、外籍人士的预约挂号。对预约挂号爽约行为要采取有效措施，进一步加强管理，引导患者养成诚信守时的就诊习惯。

### **六、工作要求**

#### **(一) 强化组织领导**

各地各医院要高度重视预约诊疗服务，要制定相关方案和措施，加强预约诊疗平台建设和号源管理，落实预约诊疗措施，完善预约诊疗相关技术改造，确保预约诊疗服务全面开展。

#### **(二) 加强督查指导**

各级卫生健康部门要组织力量，对辖区内医院开展督查和指导，及时了解各医院预约诊疗开展情况，引导公众通过多种途径实行预约挂号、按时就诊，减少等候时间。各地要充分发挥公共媒体作用，广泛宣传疾病防治知识，促进患者树立科学就医、有序就医理念。

#### **(三) 加强宣传引导**

各地各医院要尽快落实相关措施，加强宣传引导，加强对预约诊疗、分时段就医、实名制就医等政策的宣传，通过网站、媒体、张贴告示、发放宣传单等多种形式，宣传开展预约诊疗的医院和预约方式、联系电话、网站网址等预约诊疗服务内容，保障患者及时准确掌握预约诊疗方式。