田卫健〔2023〕59号

关于区十届政协三次会议

第55号提案的答复函

刘静委员：

您提出的“关于优化医院看病流程的建议”提案，经认真办理，现答复如下：

您所提出的关于在医院看病就医流程繁琐、排队时间长、检查来回跑路等现象的确是目前影响群众就医体验感的最直接最突出的问题，对此，我们一直积极寻求解决办法，不断增强群众就医获得感、满意度。

1. **完善预约诊疗制度。**我区二级及以上医疗机构普遍建立预约诊疗制度，运用人工智能等手段提升预约诊疗精准度。目前可以通过各医疗机构官方公众号或淮南智慧医疗足不出户进行预约诊疗服务和检验报告查询等功能，既可以自行预约也可以为家人预约，进一步减少群众候诊时间，方便群众就医。
2. **增设自助挂号机。**目前我区三级医院均设置了自助挂号机，集挂号、缴费、打印报告等功能为一体，并且支持支付宝、微信等多种支付方式，能帮助医院优化业务流程，提升医院日常营运效率和服务质量，有效缓解排队问题、改善患者体验。
3. **发挥导医作用。**导医就是医院的名片，也是连接医院和患者之前的桥梁，切实发挥好导医的作用，强化咨询、陪诊、沟通协调能力能够彰显医院服务温度。目前我区医院均设置导医台，三级医院还配置了志愿者服务，让患者感到更贴心。

在就诊流程各项环节中还有许多可以改进的地方，如进一步优化门诊流程设计，缩短患者在门诊的滞留时间。一是压缩门诊取号、缴费、打印报告等环节，缩短患者在门诊的等候时间。二是加强引导，明确当日检查检验结果回报患者的接诊流程，简化需要多次门诊诊疗、护理的流程，减少无序流动。三是提供多种付费渠道，在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”“一次就诊一次付费”等，我们也将积极探索不断完善。

最后，再次感谢您对我们工作的关心和支持！欢迎再提宝贵意见！

办复类别：B类

联系电话：0554-2687252

联 系 人：徐曼

印 章

2023年7月12日

抄送：区政府办公室，区政协提案委。

2023年7月12日印发