枣庄市卫生健康委营商环境提升工作简报

（2022年第2期）

市卫生健康委营商环境提升工作领导小组 2022年11月21日

落实惠民医疗政策 助推优化营商环境

--枣庄市卫健委推行“一次挂号管三天”医疗新政

为了进一步提升优化营商环境，提升群众就医满意度。枣庄市卫健委2022年开展了“群众看病就医满意度提升年”行动，成立工作专班，制订下发了《群众看病就医满意度提升攻坚方案》，把解决人民群众最关心、最直接、反应最突出的医疗卫生服务问题作为出发点和落脚点，努力构建诊疗更加安全、就诊更加便利、沟通更加有效、体验更加舒适的新时代医疗卫生服务格局，逐步提高人民群众满意度。

针对百姓看病就医时反映强烈的“复诊需要重新挂号”问题，市卫健委要求全市各级医疗机构推出“门诊一次挂号管三天”便民服务举措，即患者就诊当天无法取得检查检验结果的，由接诊医师为其进行复诊预约，对患者所患疾病涉及同一院区、同一科室的，不再重复挂号。经过市委专班三次督导改进，目前枣庄市二级及以上医疗机构已全部落实了“门诊一次挂号管三天”政策，并在医院显著位置进行了公示宣传。该举措实施以来在枣庄市多家公立医院取得了良好反响，市立医院自7月26日“门诊一次挂号管三天”措施实施以来，已接诊此类复诊患者1972人，免收挂号费2.3万元。市妇幼保健院在开展“门诊一次挂号管三天”的基础上，深入推行“一次挂号、全院通用”惠民举措，实现一次挂号看多个科室，此项举措每年受益患者可达3万人次，免收挂号费近20万元。滕州市中心人民医院，平均每日接待门诊患者7000余人次，其中15%为复诊患者。目前全市二级及以上医疗机构全部落实“门诊一次挂号管三天”政策，已累计为上万名复诊患者免收挂号费30余万元，一年能为患者减免挂号费约140余万元。**9月19日大众日报第3版“热点关注版”，刊登了2700字的山东省“一次挂号管3天”惠民政策，其中一半篇幅介绍了枣庄市的工作情况，山东电视台官方客户端刊登的相关文章阅读量达19.3万，并被“首页头条收录”。大众日报、枣庄日报、枣庄晚报等省市两级主要媒体对我市就医满意度工作给予了高度肯定。**

除了“一次挂号管三天”这项惠民政策之外，枣庄市还开展了门诊大厅一站式便民服务；“扫码吐槽”活动；开设院长热线；提供网上精准预约服务，其中三级医院预约时段精确到15分钟以内，二级医院精确到20分钟以内；二级以上医疗机构建立医技检查智能化集中预约平台，让多个检查项目尽可能一次性完成，避免患者多次往返医院，全部实现检验结果线上查询等8项举措和集中攻坚3项任务行动，切实解决群众看病就医“急难愁盼”问题，不断满足人民群众医疗服务新需求，持续优化卫生健康领域营商环境，推动全市卫生健康事业高质量发展。

报：市优化营商环境提升工程专班办公室，市卫生健康委领导同志。

发：各区（市）卫生健康局局长，委属各单位主要负责人 。