

北京市医院管理局文件

京医管改〔2017〕20号

北京市医院管理局关于印发《北京市属医院落实医药分开综合改革工作指南》的通知

各市属医院：

医药分开综合改革是市委市政府深化公立医院综合改革的重大决策部署，改革启动前后具体工作安排直接关系到改革的顺利实施。为保障改革在市属医院稳妥有序实施，市医管局在充分吸收借鉴北京友谊医院等5家试点医院经验基础上，制定了《北京市属医院落实医药分开综合改革工作指南》。请各市属医院结合本单位实际，明确各领域、各环节重点工作，进一步梳理、细化各项保障措施，确保改革顺利实施。

北京市医院管理局

2017 年 3 月 21 日

北京市属医院落实医药分开综合改革工作指南

为保障市属医院医药分开综合改革的有序实施，在借鉴北京友谊医院等 5 家试点医院改革经验基础上，市医管局制定了《北京市属医院落实医药分开综合改革工作指南》，围绕市属医院落实改革的主要工作，明确了改革启动前、启动当日、启动后第一个诊疗高峰及启动后等主要阶段的具体工作。

一、启动前主要工作

医药分开综合改革启动前，各市属医院根据北京市关于改革的总体部署，建立健全市属医院落实改革任务的组织机构，完善工作制度，明确医院部门职责、人员分工；完成信息系统改造并反复测试信息系统运行情况；开展政策宣传、动员、培训工作；做好药品及价格公示准备；按照应急预案针对患者聚集或信息系统瘫痪等情况开展实操演练。启动前一周直接关系到改革能否顺利启动，尤其要做好启动前一周各项工作。

（一）医疗工作

1、针对改革前后医嘱、处方等变化内容，持续面向临床医技科室人员开展全面培训，做到有培训、有考核，实现培训全覆盖。尤其强化关键岗位、骨干人员的培训，建立培训名单台账，严格登记参训情况和考核结果。

2、针对信息系统故障、患者咨询高峰等情况，按照应急预案进行实战演练，检验应急响应流程，查找问题并持续改进。提

前准备处方、检查单等纸质空白医疗文书。

3、保障门诊、住院服务中心、病房等区域的宣传物料，做好政策宣传和患者告知准备。确认与改革相关的政策咨询地点（在门诊大厅设置专门咨询台或在门诊服务中心增设改革相关的政策咨询功能），做好政策咨询人员排班，确保患者咨询方便，解答正确。

4、提前更新门诊专家出诊表，在启动前 1-3 天重新整理病房和急诊留观长期医嘱项目，做好调整项目准备。

（二）财务工作

1、持续加强与改革相关的专业知识培训，尤其加强重点岗位如医保、窗口收费、门急诊、病房及物价管理等人员的培训，使其充分了解调整价格的项目内涵，与医院原有收费项目的衔接等，做好患者解读和宣传告知准备。

2、在显著位置如医院门诊等区域通过触摸屏、展板等形式，做好价格公示准备。提前做好改革前后床位收费标准调整情况的表格。

3、提前做好系统测试，避免因收费项目或价格标准等基础数据维护错误导致医院收费出现问题或医生不能开出医嘱的情况。提前向主管部门申请领取北京市医疗门诊收费票据（手工票）并培训，以应对收费系统临时故障导致不能收费情况。

（三）信息化工作

1、完成与外部系统（医保、京医通、114 挂号平台、市电

子病历共享平台、医管局医改监测平台等)的对接测试,并在模拟环境中对修改后的程序反复测试,及时发现解决问题并持续跟踪。

2、提前做好切换文档及应急预案准备工作。

3、组织挂号、收费、临床等业务科室参加改造后的业务流程和程序操作培训。

4、提前做好数据备份、程序备份以及核心设备、终端设备的巡检工作,保障数据安全及信息系统稳定运行。

5、提前做好人员保障安排,协调系统开发、运维厂家等做好服务保障工作。

(四) 宣传工作

1、按照改革文件及相关部门要求,统筹部署宣传方式、宣传内容等宣传工作,引导良好的社会舆论。

2、持续强化职工培训,尤其加强对门诊大厅工作人员、出诊医生(包括返聘出诊医生)、保安、志愿者等培训,确保每位工作人员熟知改革政策,做到培训不留死角。

3、通过宣传展板、展架、横幅、电子显示屏、网站、微博以及患者折页等渠道,以图文并茂、通俗解读的形式向患者宣传改革知识,尤其加强对患者关心的医保相关政策、价格信息、用药信息的宣传。

4、按照北京市关于改革的统一安排,进行媒体预热准备,提前准备新闻宣传通稿。通过宣传干部微信群、网络微博志愿者

等多种方式、多种渠道畅通沟通平台，做好舆情监测。

（五）药事工作

- 1、持续维护并确认调整后的药品价格，确保准确无误。
- 2、提前做好改革前后药价对照表，包括改革前后药品通用名、商品名、规格、原价格、取消加成后价格及改革前后价格差等内容，并做好提供药价及调价后对比查询准备。
- 3、针对药品目录变化及药品价格调整等政策，加强对物价、信息、医师、咨询药师等重点人群的培训。做好针对药品价格、药品用量及药品相关政策的解答、宣传及专业用药指导的准备。
- 4、提前研判阳光采购后，新药品使用量及原有药品的库存量，制定应对预案，避免部分新入选药品短时间供应不足的现象。
- 5、开展门诊取药流程优化的演练，满足患者对药学服务的需求。
- 6、对原系统留存的大量数据进行备份，满足后期查询和统计需求。加强对药事、信息工作的统筹，对终端电脑上原系统运行所需的程序和配置进行封装，以保证新系统发生重大故障时，能快速提供原系统的各项服务。

（六）医保工作

- 1、按照改革后新的医疗服务价格标准，进一步确认、完成医疗服务价格的医保库编码对照工作。
- 2、确认、完成药品对照编码及病案编码的系统维护工作。
- 3、统筹医保、信息、门诊等工作，完成真人真卡、多身份

证测试。

4、准备医保相关政策解读材料，确认门诊等相关放置地点，提前安排医保人员现场解答。

（七）安保工作

1、进一步评估改革推行期间患者就诊行为变化可能给医院安全带来的风险。持续组织保安力量展开改革内容培训，积极回应患者询问。

2、提前加强对门诊咨询集中区域、窗口区域的安保人员配备和巡查，开展群体性事件、踩踏等突发事件的应急演练。

3、提前做好维护秩序的物资（如隔离带、警戒线、疏导指示牌等）保障。

二、启动当日主要工作

该阶段是各医院按照医药分开综合改革具体时间要求，进行信息系统切换的时间节点，直接决定改革工作能否顺利实施，尤其需要做好患者引导，强化统筹安排，及时总结情况，主要工作如下：

（一）引导患者有序诊疗及缴费

以让利给患者为原则，做好信息系统切换前后患者缴费及取药安排。

1、信息系统切换后，原有挂号费、诊疗费将改为医事服务费。在信息系统切换时间节点前，尽可能让更多的患者完成挂号。做好信息系统切换后挂号患者的宣传解释。

2、对于临近信息系统切换时间节点缴费取药的患者，如病情许可，可告知患者等待信息系统切换后，按改革后的药品价格缴费取药。

3、信息系统切换时间节点仍然有小夜班或输液患者的医院，根据实际情况，以患者受益为原则做好患者缴费工作。

4、对于通过 114 挂号平台、京医通、医生工作站等方式预约的门诊号，如患者在信息系统切换时间节点前已完成缴费，应按照缴费时的收费标准予以就诊；在信息系统切换时间节点前未完成缴费的，在系统切换后按新的收费标准缴费。

5、对于信息系统切换前已缴纳药费，切换后要求退费的患者，按照医院有关规定执行并做好沟通解释工作。

6、做好信息系统切换时间节点住院患者的费用清算工作，严格依照诊疗规范做好患者出入院管理。

（二）医疗工作

1、做好医改政策咨询工作，耐心解答患者疑问，对患者反映的有关问题和意见，做好记录并及时解决。

2、维持好启动当日门诊、住院患者秩序。加强门诊、病房巡视，及时解决患者疑问和纠纷。统筹协调安保等力量，第一时间协调解决群体事件。

3、加强门诊各岗统筹安排，调整门诊医师出诊时间，调整病房手术任务，确保门诊、病房工作顺畅。

4、严格执行退号后延迟、随机放号原则，加强自助机具管

理和志愿者服务，统筹医疗、安保力量，共同抵制号贩子倒号行为。

5、加强门诊诊区督导，保障接诊医师与患者的充分沟通。加强病房巡视，落实优质护理服务等各项措施，在调价后停止长期医嘱，按新项目重新开立长期医嘱。

6、强化院内诊疗规范管理及质量安全，严禁为多收取医事费、多开药、多开大型设备检查等随意拆分处方、拆分检查项目、拆分就诊次数等违反诊疗规范、损害患者利益的行为的发生。

7、重视患者满意度调查，及时收集患者意见建议并及时改进。

8、汇总启动当日遇到的相关问题，并形成解决方案。

（三）财务工作

1、加强对急诊、收费处巡视，及时向患者解释改革政策及收费标准。

2、强化财务与临床的沟通协作，安排专门力量提前提示医务人员因收费项目或收费标准改变而需要重开医嘱的注意事项，防止因项目或标准改变而导致收费不准确的情况，减少由此带来的医患矛盾。

3、设立电话专线，接听解决改革前后医疗服务项目价格调整过程中遇到的问题。

（四）信息化工作

1、根据事先准备好的信息系统切换文档，按步骤进行系统

医院力量及志愿者等至门诊区域，引导患者有序就诊。

4、维护非急诊全面预约挂号流程的稳定畅通。落实帮老助残六项措施，优化调整窗口功能，依据人流变化动态调整窗口开放时间、开放数量，加强自助区域和窗口前区域的服务引导。

5、提前开始分诊工作，并加强对患者的指导。

另外，参照信息系统切换时间节点和启动当日的主要工作安排做好其他工作。

（二）财务工作

1、加强门诊区域巡视，协助临床及时向患者沟通解释改革后医疗服务项目内涵和收费标准等，保障正常的医疗流程。

2、诊疗高峰期，提高收费窗口的效率，防止窗口拥挤。

（三）信息化工作

1、确保医院各业务系统、接口程序正常运行。明确问题处理流程，及时解决数据及程序问题。

2、关注患者就诊高峰日对信息系统的冲击，做好应急准备，及时处理信息系统突发事件。

3、按照改革工作要求，上报医改监测数据，确保数据质量，加强对数据汇总分析。

（四）宣传工作

跟踪、汇总相关数据和典型案例，按照市医管局统一安排，通过媒体沟通会等形式，及时组织媒体对改革成效及便民惠民举措进行跟进报道。

（五）药事工作

1、协助维护诊疗高峰期就医秩序，减少取药患者排队等候时间。

2、充分发挥用药咨询中心平台的作用，为患者提供政策咨询及专业用药指导，做好患者沟通及解释工作。

3、保障诊疗高峰期药品供应，最大限度避免因药品品种及药品厂家更换、短缺药品断货等影响临床诊疗情况的发生。

（六）医保工作

加强对医保报销政策的宣传和解释。

（七）安保工作

1、加强诊疗高峰期治安巡视，尤其对拥堵、碰撞、踩踏等情况加强巡视，及时处理突发事件，维护正常医疗秩序。

2、加强门急诊区域安防监控系统与医院安保队伍联动，及时追踪报告相关情况，适时启动应急预案。

3、加强警医联动，加大高峰时期民警勤务巡视工作。

四、启动后主要工作

改革启动运行平稳后，患者就医秩序基本形成。主要工作是进一步总结、梳理医院改革启动的经验及问题，深入分析研究改革对医院医疗、药事、财务、安保等各项工作带来的新变化，总结并形成长效机制。具体包括结合院内典型经验和案例，进一步加大对医院改革情况的成效宣传；汇总、分析医院诊疗服务流程和重点举措实施情况及医疗服务行为的变化；收集患者及医务人

员对改革的意见建议，加强患者及医务人员满意度调查；优化调整医院内部绩效考核分配体系，调动医务人员积极性；按照改革的工作要求，上报医院改革前后运行情况等；做好医药分开综合改革相关档案资料（制度文件、会议、图片、影像资料等）的归档保存。

以上为改革启动实施前后主要工作，请各医院结合医院实际和特点，制定详细的工作安排，落实各部门、人员的岗位责任，确保改革顺利实施。



北京市医院管理局办公室

2017年3月21日印发
