

长卫健发〔2023〕48号

## 长宁区卫生健康委对长宁区政协十五届 二次会议第022号提案的答复

办理结果：解决或采纳

民革长宁区委：

您提出的“022”号“关于优化就医流程，提升便捷就医服务的建议”的提案收悉，现将办理情况答复如下：

为进一步践行“人民城市人民建、人民城市为人民”重要理念，落实《关于全面推进上海城市数字化转型的意见》中“推动公共卫生、健康等基本民生保障更均衡、更精准、更充分”“打造智慧医院数字化示范场景”等相关工作要求，我委在解决群众医疗健康难题上继续精准发力。

### 一、建立完善双向转诊平台

目前区内十家社区卫生服务中心已经和区属五家二级三级医院建立了双向转诊平台，平台拥有社区卫生服务中心和医院之间的转诊号源，为区属医疗机构的家庭医生提供了普通号、专家

号的转诊服务。上海市同仁医院、长宁区光华中西医结合医院等医院的专家、专科号源已经放入双向转诊平台号源池中，后续平台将对接更多医疗机构，确保老年人和有实际需求的患者通过家庭医生得到更多的优先号源资源。

## 二、建立完善的数据质控体系

长宁区根据上级要求已建设卫生数据质量分析系统，并于2022年完成数据质量2.0接口到数据质量3.0接口的升级工作，区内定期组织区属医疗机构开展数据质量沟通会，不断完善数据质量管理方式。后续将继续加强区内数据质量监管工作，努力提高直报数据质量，确保医疗健康数据上报的及时准确、数据质量的全面完整。

## 三、优化区内医疗机构就医流程

1. 安排专人提供导医服务。在预检分诊、自助机、挂号窗口、交费窗口、综合服务点、投诉受理中心等就医容易发生不便的节点提供导医服务。

2. 加强智能问诊导诊。长宁区在2021年统一建成智能预问诊平台，依托申康中心预问诊模板和科大讯飞智能AI数据库，形成区域预问诊模板知识库，区属医疗机构全面完成平台部署工作。通过此平台，患者可以在诊前提前问诊，能够为医生获取患者基础病情信息，降低医生记录病历工作量，从而优化医疗资源配置，提升医生效率，优化患者就医流程。2022年，基于长宁区便民公众号建设了AI+诊前便民服务系统，利用人工智能技术健全互联网+医疗健康服务体系，面向全区居民提供院前的疾病自查、智能导诊等院前便民服务。患者通过医院微信公众号的智

能导诊模块，与智能助手用问答的方式进行分诊导诊，有效提高患者就诊体验。

3. 开设简易门诊或便民门诊。医疗机构视居民就诊情况，针对已经确诊且病情稳定的慢性病(含社区卫生服务机构转诊的慢性病患者)定期开药或需开具相关医学检验单或一般检查开设的门诊，也适当增加延长门诊、夜间门诊、特需门诊等。对于部分就诊路径或病情较为明确的患者，通过在预问诊环节优先开具检验或检查项目。如同仁医院在疫情期间，为缩短发热门诊候诊时间，将抗原检测进行前置。同仁医院互联网医院提供自助开具化验检查，在线缴费，来院检查服务。但初诊、病情不稳定患者等应至专科门诊就诊制定或调整治疗方案，避免由于预问诊环节不了解患者病情而造成患者再次化验检查或者贻误病情，影响患者就医体验。

感谢您对长宁区卫生健康事业的关心和支持!

附件：关于优化就医流程，提升便捷就医服务的建议

上海市长宁区卫生健康委员会

2023年4月23日

(此件公开发布)

联系人姓名：梁楠

联系电话：22051213

联系地址：长宁区长宁路599号12楼

邮政编码：200050

附件：

## 关于优化就医流程，提升便捷就医服务的建议

案由：关于优化就医流程，提升便捷就医服务的建议

编号：022

提案人：民革长宁区委

**内容摘要：**长宁区作为首批“便捷就医服务”试点区域之一，仍存在一些需要进一步优化的问题。建议：1、签约家庭医生，让家庭医生成为健康守门人。更多的发动和宣传家庭医生签约服务，为家庭医生提供更多的优先号源资源，当老年人和有实际需求的患者有预约专家的需求时，可由家庭医生代为预约。2、提高数据质量，设立数据缺失纠错机制。建议主管部门和医疗机构能够设立申诉入口，患者可反馈自身的实际就医情况和数据缺失情况，通过完善的流程，主管部门和医疗机构设立专人能够快速响应问题，及时纠正和上传数据，不断提升我市医疗健康数据质量。3、优化就医流程，通过预问诊提前安排检验检查。对于部分就诊路径或病情较为明确的患者，通过在预约环节或签到环节已进行智能预问诊的情况，可跳过门诊排队环节优先开具检验或检查项目，完成相应检验检查后再回到诊室，由医生结合相应报告进行诊断，避免门诊时等待时间过长和重复排队，提高患者就医体验。

---

抄送：区政府办公室，区政协办公室。

---

上海市长宁区卫生健康委员会

2023年4月24日印发

---

