

水平不断提高,人民群众更加重视生命质量和健康安全,不但要求看得上病、看得好病,更希望不得病、少得病,看病更舒心、服务更体贴,对政府保障人民健康、提供基本卫生与健康服务寄予更高期望。

党的二十大作出推进健康中国建设的系列部署,强调“人民健康是民族昌盛和国家强盛的重要标志”,把保障人民健康放在优先发展的战略位置。在保障人民健康、增进民生福祉工作中,改善就医感受、提升患者体验是最直接最现实的内容。国家卫生健康委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入践行以人民为中心的发展思想,2015—2020年连续实施两轮进一步改善医疗服务行动计划,并在2023年启动实施为期3年的“改善就医感受 提升患者体验”主题活动,并进一步改善护理服务行动计划,全链条、全覆盖、全过程改善群众就医感受。

在这一进程中,各地紧扣群众急难愁盼问题,积极运用新手段、新技术、新模式,推动形成流程更科学、模式更连续、服务更高效、环境更舒适、态度更体贴的医疗服务模式,让群众看病就医有更多获得感、幸福感和安全感。

以优化就医流程为突破口,山东省直面群众就诊过程中的切身困扰,推出“潮汐门诊”、候补预约挂号等服务措施,新增住院患者出院计划、床旁入院等便捷服务,不断改善患者就医感受。

以数字化改革为牵引,重庆市卫生健康委针对以往新生儿出生后需要办理多个登记事项,涉及部门多、手续材料繁、服务效率低等问题,联合相关部门推出“新生儿出生一件事”应用,以既往新生儿家长要跑7个部门办理的出生医学证明、预防接种证、户口登记、医保参保等10个事项,现在可以在线“一张表申请、一次性办理”,办理时长从80天左右压缩至5天,实现“零材料申报、零跑腿办理”。

从“关键事”着手,北京市发布儿童门诊、急诊护理服务地图,为群众提供附近药店查询和医院车位空余信息;各医院除开展线上复诊等互联网诊疗服务外,还因院制宜创新开展无痛胃肠镜预评估、自助开单审核等线上服务……通过惠民便民措施的小切口,有效解决了患者就医过程中普遍反映的烦心事,群众就医获得感和满意度稳步提升。