

北京市卫生健康委员会
关于印发《北京市医疗机构
门诊预约诊疗服务管理规范》的通知

京卫医〔2023〕8号

各区卫生健康委、北京经济技术开发区社会事业局，各有关医疗机构：

《北京市医疗机构门诊预约诊疗服务管理规范》已于2023年1月12日经北京市卫生健康委员会第2次委主任办公会审议通过，现印发给你们，请遵照执行。

北京市卫生健康委员会

2023年1月19日

北京市医疗机构门诊预约诊疗服务管理规范

第一章 总则

第一条 为进一步规范医疗机构门诊预约诊疗服务,提高门诊服务质量和效率,改善医疗机构就诊秩序,结合本市实际情况,制定本规范。

第二条 本规范适用于本市行政区域内医疗机构门诊(不含急诊、发热门诊、肠道门诊、互联网门诊)预约诊疗服务及其管理工作。

第三条 本市二级以上医院实行非急诊全面预约挂号。

第四条 本市实行便利老年人就医政策,鼓励医疗机构为老年人就医提供便利措施。

第二章 职责

第五条 市卫生健康行政部门负责本市门诊预约诊疗服务的管理工作,各区卫生健康行政部门、北京经济技术开发区社会事业局负责指导辖区医疗机构开展预约诊疗服务工作。

第六条 医疗机构应当合理划分专病或专业门诊,以患者需求为导向,做好以下工作:

(一)建立健全门诊预约诊疗服务管理制度;

(二)完善门诊预约诊疗服务系统,简化网上服务流程,完善电话、网络、现场等多种预约挂号方式;

(三)在门诊大厅设置预约咨询服务台和规范、清晰、易懂的服务标识,配备方便患者预约的公用设备;

(四)为老年人提供挂号绿色通道,设置挂号、人工服务窗口,配备导医、志愿者、社会工作者等人员,为老年人提供就医指导服务。

第七条 医疗机构提供门诊预约诊疗服务时,应当根据核准的诊疗科目,公示各专业不同级别出诊医师的数量与出诊时间。

第八条 医疗机构应当加强医务人员出诊管理,依照门诊患者病种分类和特点,合理安排各专业不同年资医师出诊;并针对地域、季节特点,结合号源使用情况,动态调整出诊单元数以及单元接诊人次,合理配置门诊人力资源。

第九条 医疗机构应严格对专家出诊的管理,合理编排专家门诊上下午出诊单元数量,进一步提高专家门诊下午出诊比例。鼓励有条件的医疗机构在晚间、周末、节假日开设知名专家门诊和特需门诊。

第十条 医疗机构开展预约诊疗服务时,应当按照本规范的要求提供号源:

(一)为包括老年人在内的特殊就医人群提供一定比例的现场号源;

(二)二级以上医疗机构应将除前项以外的其余号源用于各种

渠道的预约；

(三)预约号源应分时段,二级以上医疗机构应精准至30分钟以内。

第十一条 医疗机构应制定明确的加号管理流程及标准,严控加号数量,建立加号可追溯机制,提升预约挂号系统安全防御能力。

第十二条 医疗机构应通过信息化手段将本机构预约挂号系统与全市号源管理平台对接,将本机构预约挂号情况纳入全市号源统一管理、调度及监管,确保号源分配的公益性和公平性。

第三章 预约挂号

第十三条 本市实行门诊首诊按专业、按职称的预约挂号制度。

第十四条 医疗机构应当实施患者实名就医。在注册、挂号、诊疗等各环节实行患者唯一身份标识管理。

第十五条 预约诊疗服务时,预约人应提供以下信息,并确保信息的真实性和完整性:

(一)患者的姓名;

(二)患者的居民身份证、军官证、护照或港澳通行证等有效身份证件号码;

(三)患者的联系方式。

非患者本人预约的,还应当提供预约人的姓名、有效身份证件

号码和联系方式。

第十六条 预约成功的,提供门诊预约诊疗服务的机构应当告知患者就诊时段、就诊科室、医师的职称、取消预约的方式以及对不取消预约且未按时就诊者的制约机制。

第十七条 患者通过基层预约转诊方式进行预约转诊的,可以享受优先就诊、优先检查、优先住院。

第十八条 社区卫生服务机构、有条件的村卫生室要提供预约转诊服务,引导患者非急诊通过基层预约转诊就诊,推动形成稳定的基层首诊、双向转诊、上下联动的服务模式。

第十九条 接诊医师应当按照以下规则,为患者提供诊间预约服务:

(一)对需要复诊的,可为其预约下次就诊号源;

(二)对需要本科室上级医师诊治、需到相关专业科室就诊或者需要会诊的,可为其预约相应就诊号源。

第二十条 患者因故不能在出诊单元就诊的,应当提前取消预约并及时办理退号手续。对于在出诊单元结束前已取消预约且实际并未就诊的患者,医疗机构应予以办理退号。

第四章 就诊

第二十一条 预约成功的患者应当凭预约时使用的身份证件,在预约就诊时段,预检分诊后就诊。

第二十二条 在预检分诊过程中,应当认真核对患者身份信息

息是否与预约信息一致。患者身份信息与预约信息不一致的,当次预约作废。

第二十三条 医疗机构应提高患者到院 30 分钟内就诊率,引导患者有序就诊,减少院内等候时间,减少人员聚集。

第二十四条 开展门诊预约诊疗服务的医疗机构原则上不得以医师停诊为由取消已预约的诊疗服务。医师确需停诊时,医疗机构应根据实际情况及时安排替诊或补诊,并对患者做好告知。

第二十五条 医疗机构应当严格落实首诊负责制度,在本次就诊过程结束前或由其他医师接诊前,首诊医师应当对患者的检查、诊断、治疗、抢救和转科等负责。

第二十六条 医疗机构应当明确挂号有效时间,建立患者因检验、检查结果回报继续就诊的保障机制,合理安排患者的复诊次序。

第二十七条 鼓励医疗机构提供门诊检查集中预约、自助预约、诊间预约等多种形式的预约服务,有条件的可以提供一站式检查预约服务。

第二十八条 患者在出诊单元结束前未就诊且未取消预约的,计为爽约。医疗机构应加强爽约和退号的管理,建立退号候补机制,提升号源使用效率。

第五章 附则

第二十九条 本规范所称网络预约是指通过网站、公众号、服

务号、小程序、APP 预约门诊诊疗服务的方式。

本规范所称的现场预约是指通过医疗机构在院内开设的预约挂号窗口或设置的自助服务机预约非当日门诊诊疗服务的方式。

本规范所称诊间预约是指接诊医师通过医师工作站为患者预约非当日门诊诊疗服务的方式。

本规范所称基层预约转诊是指经社区、村卫生室等基层医疗机构的医生诊疗,为确需转诊的患者,按照相关程序预约对口医疗机构门诊诊疗服务的方式。

本规范所称现场挂号是指通过医疗机构在院内开设的预约挂号窗口或设置的自助服务机预约当日门诊诊疗服务的方式。

第三十条 本规范所称的出诊单元是指医务人员一次出诊时所在的半个工作日。

第三十一条 本规范自公布之日起施行,2011年8月31日北京市卫生局印发的《北京市医疗机构门诊预约诊疗服务管理规范(试行)》(京卫医字〔2011〕225号)同时废止。