附件5

北京市医院管理局关于实施第四批市属医院知名专家团队服务模式试点工作的通知

各市属医院：

2016年3月1日起，按照《北京市医院管理局关于在市属医院开展知名专家团队层级诊疗模式试点工作的通知》（京医管医护〔2016〕5号）要求，天坛医院、宣武医院、同仁医院等15家市属医院分三批次共推出知名专家团队70个，取得了良好的效果，收到患者欢迎。通过京医通服务平台挂知名专家团队门诊号的患者达到17万人次。根据问卷调查结果显示，92.4%的患者对知名专家团队的服务表示满意；96%的团队成员认为知名专家对自己的诊疗能力起到了指导带动作用。试点至今，知名专家团队运行取得阶段性成果，各试点医院运行平稳，医院秩序井然有序，知名专家团队发挥作用良好。2018年，按照《北京市医院管理局关于印发2018年市属医院改善医疗服务行动计划的通知》（京医管医护〔2018〕2号）要求，基于15家医院试点成效，经研究决定，在友谊医院、同仁医院等16家医院再次扩大试点推行知名专家团队服务模式。现将第四批知名专家团队启动前后有关事宜通知如下：

一、工作内容

**（一）加强团队建设**

经过院内充分沟通、推荐上报等前期准备工作，现确定友谊医院等16家市属医院为第四批试点医院，新增知名专家团队43个，于2018年4月2日正式启动工作（新增试点知名专家团队名单见附件1）。各试点医院要在试点工作启动前由分管院领导亲自与知名专家本人沟通组建团队的相关工作；明确一个主管部门牵头落实，明确各部门职责，统筹协调推进。主管部门组织编写完成专家团队专业介绍等基本材料，并组织一次专家团队所有成员参加的动员会，宣贯解读政策，使团队成员统一思想，对此项工作意义、内容和要求有更明确的认识。加强知名专家团队所在专业的人才培养，使团队的建立有利于年轻医师的成长。知名专家要有甘为人梯的精神，加强对团队成员的指导，造就一支老中青结合的高水平人才队伍，使学科建设保持旺盛的活力，促进优秀人才脱颖而出。建立团队的退出机制，知名专家退休离岗或因故长期停诊后，团队内部优先选拔领衔知名专家，如无合适人选，所在科室可推荐其他符合条件的知名专家，经医院同意后报送市医院管理局批准；定期考核评估团队成员，考核不达标者，经医院相关部门备案后退出团队。

**（二）理顺层级转诊流程**

知名专家不再对外单独挂初诊号（包括特需号），只接受知名专家本人复诊预约、团队内部纵向诊间转诊、非团队成员医生的诊间转诊。团队成员出诊时可以“知名专家姓名+专科/专业/专病名称+知名专家团队+医师职称”方式挂号，如“朱俊明教授心脏大血管疾病知名专家团队主治医师号”。初诊患者必须通过团队出诊医生进行首诊，经过专业诊断和辅助检查后，将需要知名专家诊治的患者通过纵向诊间转诊方式预约知名专家诊疗时间，知名专家每个出诊单元应预留不少于50%的号源解决团队内转诊患者就诊。由知名专家诊治过的患者可以根据病情需要，由知名专家本人预约复诊，或下转给团队其他成员进行复诊，形成双向转诊机制。非团队成员的医生也可根据病情需要由医院统一安排转到知名专家诊治。在院内层级转诊机制顺畅前提下，医院要积极探索与京津冀、京蒙等对口合作医院之间的转诊挂号模式。

**（三）做好出诊安排**

各试点医院要制定患者知名专家团队挂号就医攻略和转诊标准，合理设计团队层级转诊方式及号源分配。团队介绍、就医攻略等应在医院显著位置公告和在相关媒体平台发布告知，方便患者知情就医。各家试点医院根据本院情况制作的患者挂号攻略，通过多种形式宣传发布。启动前1-2周，应尽量安排团队成员每天出专科门诊，扩大专科门诊普通号，满足患者需求。知名专家应合理安排出诊时间，保证团队间转诊患者的就诊需求。

**（四）建立绩效评价体系**

各试点医院进行院内绩效考核时，不再对知名专家考核门诊诊次，不再采用单纯按工作量提成的方式进行绩效奖金兑现，而应以疑难疾病诊治率、团队转诊落实情况、团队作用发挥情况、人才培养和梯队建设情况等作为团队绩效考核依据。医院应积极支持此项改革举措，抓紧研究团队绩效考核办法，建立增量绩效奖励办法，与门诊相关的绩效奖励原则上不低于上一年度同期水平。

**（五）抓好信息系统改造**

各试点医院要把专家团队服务模式的工作与非急诊全面预约工作统筹考虑，提前完成医院HIS系统改造和对接，完成医院各种预约方式对知名专家团队的显示及预约功能，确保在启动当天能够实现挂号系统、挂号条上显示内容与专家团队名称和服务相一致，并在启动前与“114”挂号平台、“北京通·京医通”挂号平台完成对接，确保患者能够通过多种途径挂到知名专家团队号。

**（六）做好宣传引导和安全保障**

各试点医院要提前制定院内、院外整体宣传方案，进一步完善引导标识，做好启动后宣传物品的制作准备和媒体采访接待与报道工作。各试点医院要针对启动后可能出现的团队挂号患者大量增加、患者强烈要求团队成员转诊到知名专家而滞留诊室或与团队医生发生冲突等突发情况提前制定应急预案，采取长效措施加大诊室和周边诊疗环境维护。与医院警务工作站积极合作，对可能出现的突发情况及时处置，确保团队工作顺利。

二、启动保障

**（一）加强秩序维护**

做好启动当日的现场接待和问题解决，对不了解情况或存在误解的患者进行安抚、耐心解答，快速、高效解决问题；并对易造成升级投诉的问题及时报备相关行政管理部门和主管院领导。各试点医院要加强专家团队出诊区域的秩序维护，加大安保巡查和技防措施，加大号贩子巡查打击力度，加强解释、沟通和引导，对于无故或非合理诉求未能满足而肆意闹事的患者要予以及时劝阻和依法处置。

**（二）强化导医服务**

各试点医院要增加导医服务人员的配备，加强门诊大厅、二次候诊区的导医服务力量。门诊咨询台要配齐配强人员，要增强导医的服务意识，提前进行相关培训，熟知医院知名专家团队挂号就诊程序及团队构成情况，摆放宣传册及就医指南等，引导患者有序就医。

**（三）加大宣传力度**

各试点医院做好门诊、临床、宣传部门的配合工作，发挥主导作用，主动向社会、患者、行业同仁解读措施、流程及此项工作的意义，积极动员党团员、干部、专家等应用新媒体，主动占领舆论阵地，加大正面宣传力度。启动后主动监测网络、媒体等方面舆情，及时与业务部门沟通，积极主动快速回应。

三、后续工作

**（一）做好工作总结和数据上报**

各试点医院要加强知名专家团队组建前后的数据统计与分析。包括号源组成、门诊工作量、医疗收支等对比数据，以及绩效体系与分配方案的可行性，及时发现问题，调整方案，共同解决问题。启动后，请各医院按时上报《专家团队挂号及转诊情况》和《专家团队诊疗工作量及病种结构情况表》（见附表2、3）；启动第一个月每周一上报前一周的统计数据，第二个月以后每月月初（5日前）上报上一月的统计数据至医疗护理处电子邮箱（yihuchu@bjah.gov.cn）。在试点过程中及时总结，随时沟通，为完善和推广知名专家团队层级转诊工作模式积累经验。

**（二）持续改进完善**

各试点医院要认真做好患者、医务人员对知名专家团队层级诊疗服务模式的知晓率调查和满意度调查，实施后第一周、第一个月、第一个季度均应分别进行相关调查；要结合调查结果，主动发现问题，分析原因，推动工作持续改进。调查结果和改进情况应主动上报。

**（三）继续加大舆情监测力度**

在专家团队服务模式启动的当天及之后，各试点医院要随时监测号贩子的活动变化，加大持续打击力度，严格加号管理，确保号贩子无可乘之机，为患者营造公平就医环境。同时及时评估试点效果，启动后继续关注网络、媒体舆情，为快速应对提供依据和素材。