

关于坚持以人民健康为中心推动医疗服务高质量发展的意见

国卫医发〔2018〕29号

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团卫生计生委、中医药局：

为全面贯彻党的十九大、十九届二中、三中全会和全国卫生与健康大会精神，在习近平新时代中国特色社会主义思想指导下，坚持以人民为中心的发展理念，充分调动并发挥医务人员积极性、主动性，推动医疗服务高质量发展，保障医疗安全，现提出以下意见。

一、充分认识发挥医务人员健康中国建设主力军作用、推动医疗服务高质量发展的重要意义

健康是人民的基本需求，是经济社会发展的基础。随着中国特色社会主义进入新时代，社会主要矛盾转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，人民的健康需求也随之发生变化。党的十九大明确提出实施健康中国战略，完善国民健康政策，为人民群众提供全方位全周期健康服务，以满足人民多层次、多元化的健康需求。医疗卫生行业具有服务对象广、工作负荷大、职业风险多、成才周期长、知识更新快的特点，提供优质高效的医疗卫生服务，一方面要依靠科技进步、理念创新，大力提升医疗技术水平，提高医疗服务效率；另一方面要深刻认识到，医务人员是医疗卫生服务和

健康中国建设的主力军，是社会生产力的重要组成部分，充分调动、发挥医务人员积极性、主动性，对提高医疗服务质量和效率，保障医疗安全，建立优质高效的医疗卫生服务体系，维护社会和谐稳定具有十分重要的意义。

二、总体要求

（一）指导思想。全面贯彻落实党的十九大精神和全国卫生与健康大会精神，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，坚持以人民为中心的发展理念，以实施健康中国战略为主线，推进供给侧改革与改善人民感受同时发力，营造全社会尊医重卫的良好氛围，造就一支作风优良、技术精湛、道德高尚的医疗卫生队伍，发挥医务人员主力军作用，促进健康融入所有政策，实现人民共建共享。

（二）基本原则。

——坚持以人民健康为中心。把解决人民群众最关心、最直接、反映最突出的健康问题作为出发点和落脚点，以人民群众健康需求为导向，优化医疗服务流程，完善医疗服务模式，进一步改善医疗服务，提高医疗质量，为人民群众提供连续性医疗服务。

——坚持以质量安全为底线。把健全现代医院管理制度作为推动医疗服务高质量发展的重要保障，进一步完善医疗质量管理体系，强化责任，严格监管，落实法律法规要求及医疗质量各项制度，持续改进医疗质量，确保医疗安全。

——坚持以保障权益为重点。依法依规保障医务人员各项权益，不断改善其薪酬待遇、执业环境、职业发展等，调动医

务人员积极性、主动性、创造性，充分发挥医务人员健康中国建设的主力军作用，进而提供高质量的医疗服务，保障患者健康权益。

——坚持以改革发展为动力。始终把医疗服务的改革与改善相结合，形成增强人民群众看病就医获得感、调动医务人员积极性的良好氛围和持续动力，医患携手共建健康中国、共享改革发展成果。

（三）工作目标。树立以健康为中心的服务理念，加强医疗卫生服务体系和能力建设，落实各级各类医疗机构功能定位，提升医疗服务整体效率和质量，保障患者安全。依法保障医务人员合法权益，营造尊重和爱护医务人员的社会环境，健全完善调动医务人员积极性的制度机制，推动医疗机构内人力资源配比更加科学，医务人员收入合理增长，执业环境不断改善，工作负荷科学合理，人文关怀日益加强，医患关系更加和谐，医务人员满意度不断提升，人民群众获得感进一步增强，医疗服务高质量发展。

三、大力推动医疗服务高质量发展

（一）持续优化医疗服务，改善患者就医体验。落实进一步改善医疗服务行动计划，充分运用新技术、新理念，使医疗服务更加高效便捷。推广多学科联合诊疗、胸痛中心、卒中中心、创伤中心等医疗服务新模式，持续提高医疗服务质量。推进日间手术和日间医疗服务，不断提升医疗资源利用效率。大力推进“互联网+医疗健康”，创新运用信息网络技术开展预约诊疗、缴费等，运用互联网、人工智能、可穿戴设备等新技

术，建设智慧医院。推进区域内医疗机构就诊“一卡通”，实现医联体内电子健康档案和电子病历共享、检查检验结果互认，提升医疗服务连续性。拓展医疗服务新领域，将优质护理、药学服务等延伸至基层医疗卫生机构。进一步发挥医务人员作用，开展科技创新，推广适宜技术。强化人文理念，大力开展医院健康教育，加强医患沟通，推行医务社工和志愿者服务，全面提升患者满意度。

（二）落实分级诊疗制度，引导患者科学就医。以医联体建设和家庭医生签约服务为抓手，大力推进分级诊疗制度建设。统筹区域内医疗资源，网格化布局组建城市医疗集团和县域医共体，推进重大疾病和短缺医疗资源的专科联盟建设，加快建立远程医疗协作网，促进优质医疗资源下沉。推动医联体细化完善内部管理措施，形成责权利明晰、优质医疗资源上下贯通、医疗服务接续高效的机制和服务模式。完善医联体绩效考核机制和指标体系，将基层医疗卫生机构能力提升列为重点指标，逐步探索将健康结果作为考核指标，促进医联体形成管理、责任、利益、服务共同体。加强全科医生队伍建设，推进家庭医生签约服务。加强护士等其他基层卫生人员培训，提高基层医疗卫生机构医疗服务能力和质量。加强国家医学中心、区域医疗中心和省级医疗中心建设，落实各级各类医疗机构功能定位，形成分工协作机制，为患者提供疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续服务，形成双向转诊、有序就医格局，提升城乡医疗服务整体效能。

（三）提升县域服务能力，方便患者就近就医。全面加强

县级医院（含县级妇幼保健院）人才、技术、临床专科等能力建设，提升县级医院规范化、精细化、信息化管理水平，有效承担县域居民常见病、多发病诊疗，危急重症抢救与疑难病转诊任务，使县级医院真正成为县域医疗中心，提高农村地区医疗服务可及性，提升县域内就诊率。全面提升基层医疗卫生机构服务能力，开展乡镇卫生院和社区卫生服务中心服务能力评价，加强乡镇卫生院特色科室建设，推动基层医疗卫生机构不断提升服务水平，改进服务质量，更好地发挥居民健康“守门人”作用。切实以基层为重点，加大对基层医疗卫生机构的投入力度，改善居民就医条件，不断夯实我国医疗卫生服务体系的基础。进一步深化基层卫生综合改革，落实“两个允许”，完善绩效工资制度，激发运行活力，提高基层卫生人员的积极性。

（四）持续提升医疗质量，保障患者医疗安全。进一步完善医疗相关法律法规和医疗质量管理体系，严格依法执业，落实医疗质量管理规章制度，形成医疗质量管理的长效机制。提高不同地区、级别、类别医疗机构间医疗服务同质化程度，缩小医疗质量差异，确保各级各类医疗机构开展与其功能定位相一致的适宜技术。实施分级诊疗过程中医疗质量连续化管理，重点提升基层医疗卫生机构医疗服务质量，落实患者安全管理的各项措施。深化“放管服”改革，为社会办医发展创造良好政策环境，将社会办医统一纳入医疗质量管理体系加强监管，不断满足人民群众多样化健康服务需要，提供更高质量、更加安全的医疗服务。

四、依法保障医务人员基本权益

（一）合理安排医务人员休息休假。各医疗机构要严格落实《劳动法》《职工带薪年休假条例》《国务院关于职工工作时间的规定》等有关要求，合理设置工作岗位，科学测算医务人员工作负荷，根据测算情况合理配置医务人员，既满足医疗服务需求，又保障医务人员休息休假时间，同时确保医疗质量和医疗安全。医务人员按照规定享受带薪年休假，因工作需要不能实行的，经医务人员本人同意，按照国家有关规定，对延长工作时间、应休未休的年休假支付相应工资报酬。

（二）切实改善医务人员薪酬待遇。严格落实“允许医疗卫生机构突破现行事业单位工资调控水平，允许医疗服务收入扣除成本并按规定提取各项基金后主要用于人员奖励”要求，推动公立医院薪酬制度改革试点扩面提升深化，以增加知识价值为导向进行分配，着力体现医务人员技术劳务价值，统筹考虑编制内外人员薪酬待遇，推动公立医院编制内外人员实现同岗同薪同待遇。建立动态调整机制，稳步提高医务人员薪酬水平，调动医务人员积极性。落实风险较高、工作强度较大的特殊岗位薪酬待遇并给予适当倾斜。

（三）继续加强医务人员劳动安全卫生保护。加大对医疗机构和医务人员职业危害及劳动安全卫生防护的教育，引导医疗机构重视医务人员的劳动安全卫生保护，加强医务人员职业暴露的防护设施建设和设备配置，做好职业暴露后的应急处理。强化医务人员劳动安全自我防护的意识，通过规范医疗操作、疫苗接种、放射防护、物理隔离等方式，减少医务人员在

职业环境中可能受到的危害。

（四）有效保障医务人员享有社会保险与福利。医疗机构应当按照《社会保险法》和《住房公积金管理条例》等相关规定，依法为医务人员缴纳各项社会保险费和住房公积金，落实医务人员的社会保险权益。鼓励有条件的医疗机构按照法律法规和有关规定为医务人员建立补充保险。根据医务人员承担的医疗服务风险，购买医疗责任险。

五、营造调动医务人员积极性的良好环境

（一）不断完善医疗机构民主管理制度建设。制定医院章程，健全以职工代表大会为基本形式的民主管理制度。医疗机构应当按照《工会法》有关规定，完善工会制度建设。工会依法组织医务人员参与医院的民主决策、民主管理、民主监督，充分发挥工会在医院管理者和医务人员之间的纽带作用。医院研究经营管理和发展的重大问题应当充分听取医务人员意见，调动医务人员参与医院管理的积极性。推进院务公开，落实医务人员知情权、参与权、表达权、监督权。

（二）进一步加强医务人员的人文关怀。医疗机构应当加强以关心关爱医务人员为重点的文化建设，各级负责同志应当主动深入临床一线，与医务人员交朋友，着力改善医务人员工作环境和后勤保障条件，关注医务人员身心健康。通过提高职工餐饮质量、改善值班保障条件、开展假期子女托管、提供青年职工公寓、协助新进职工落户、定期开展职工体检等方式，解决医务人员后顾之忧，使医务人员舒心、顺心、安心地开展工作。

（三）着力创造更加安全的执业环境。医疗机构应当深入开展“平安医院建设”，做好人防、物防和技防建设。二级及以上医院应当在公安机关指导下，建立应急安保队伍，开展必要的安检工作，安装符合标准要求的监控设备。医疗机构实行住院患者探视实名登记制度，有条件的医疗机构应当配合公安机关在医疗机构内部设立警务室，确保患者与医务人员的人身安全。会同公安等部门严厉打击涉医违法犯罪活动。

（四）扎实做好医务人员的培养培训。巩固落实住院医师规范化培训制度，积极参与专科医师规范化培训制度试点，加大对毕业后医学教育的政策倾斜和投入力度，调动教学双方积极性主动性创造性，提高人才培养质量。改善相关人员培训期间的福利待遇，落实带薪休假制度。医疗机构要积极为医务人员职业发展创造有利条件，拓展职业发展空间。注重医务人员职业素养和人文关怀的教育，通过岗前培训等方式培养医务人员崇高的职业精神，增强责任感、自豪感、认同感。强化面向全员的继续医学教育制度，大力支持医务人员参加形式多样的继续教育，提高岗位胜任力，保证其接受培训期间的工资待遇。

六、加强组织领导

（一）提高思想认识，确保责任落实。各级卫生健康行政部门、中医药主管部门要充分认识调动医务人员积极性、推动医疗服务高质量发展的重要意义，统一思想，高度重视，在当地党委、政府领导下，加强部门沟通与协作，在人员编制、薪酬待遇、职称晋升、教育培训、医保支付、科研教学等方面，

形成调动医务人员积极性的政策合力。要将医疗机构相关工作落实情况纳入绩效考核指标，提高医务人员满意度在院长绩效考核中的比重，以患者满意度作为评价医疗服务工作的重要标准，切实抓好督促落实。医疗机构要按照国家统一部署，结合实际情况，严格落实各项任务。各级专业学协会要充分发挥党和政府联系医务人员的桥梁纽带作用，维护医务人员权益，团结医务人员推动医疗服务高质量发展。

（二）坚持问题导向，实现医患满意。各级卫生健康行政部门、中医药主管部门和医疗机构要建立健全满意度管理制度，及时发现患者和医务人员关心、关注的焦点、热点、难点问题，积极研究，采取有针对性措施加以解决，形成持续改善的良好机制。由国家卫生健康委员会建立医院满意度监测平台，通过“互联网+”和大数据技术，实时监测医患满意度情况，指导各地和医疗机构调整完善政策制度和手段措施，不断提高医疗服务质量和水平。

（三）持续深化医改，创造发展条件。各级卫生健康行政、中医药主管部门要将调动医务人员积极性、推动医疗服务高质量发展与深化医改同部署、同推进。通过分级诊疗制度，合理分流三级医院患者，使医务人员工作负荷更加科学合理。协调推进实施医疗服务价格改革和薪酬制度改革，充分体现医务人员技术劳务价值，体现“多劳多得、优绩优酬”，激励医务人员以饱满的热情投入到医疗服务工作中，更好地为人民群众健康服务。

（四）抓好宣传引导，营造良好氛围。各级卫生健康行政

部门、中医药主管部门要充分发挥各类宣传平台优势，做好相关法律法规和政策规定解读，加大医务人员先进典型的发现和宣传力度，通过宣传提高全社会对医务人员的职业认同感。要加强健康教育，合理引导预期，提升全民健康素养。结合“中国医师节”“国际护士节”等重要节庆，组织开展形式多样的活动，弘扬崇高职业精神，助力健康中国建设。

国家卫生健康委员会

国家中医药管理局

2018年8月7日