

成都新华医院文件

院发〔2023〕27号

关于开展国际医疗服务的通知

各科室、部门：

为实现医疗卫生的多元化，延伸医疗服务内容，满足人民群众不同层次的医疗卫生保健需求，我院拟开展国际医疗服务。现根据医院工作安排，印发《国际医疗服务实施方案》、《国际医疗门诊管理制度》，请遵照执行。

- 附件： 1. 国际医疗服务实施方案
2. 国际医疗门诊管理制度



主题词： 国际医疗 通知

抄送： 集团领导，院领导

成都新华医院

2023年5月5日印发

(共印2份)存档

附件1:

国际医疗服务实施方案

为了实现医疗卫生的多元化，延伸医疗服务内容，满足人民群众不同层次的医疗卫生保健需求，我院拟开展国际医疗服务。为保证该服务顺利开展，现根据国家卫健委相关文件精神，制定国际医疗服务实施方案。

一、定义

国际医疗服务是指公立医疗机构在保证基本医疗服务的前提下，为满足多元化、个性化等不同层次患者的医疗服务需求，根据医院现有设施条件、医师队伍、学科优势、品牌特色，在服务质量、时间、内容、环境等方面提供更优质、快捷和舒适的配套服务，供患者知情同意并自愿选择的医疗服务，旨在为患者创造更好的就医体验。医疗机构被政府部门批准备案的国际医疗服务项目可按成本加适当盈余同时兼顾市场供求情况的定价原则自主定价，自主定价项目不纳入基本医疗保险报销。

二、服务对象

国际医疗服务对象主要为部分高收入、高期望人群以及对医疗保健有高层次需求的人群，如外宾、部分领导干部、有国际医疗服务需求的患者。

三、服务内容

国际医疗服务涉及门诊诊疗、住院诊疗、健康体检等各项业务；结合医院现状，目前本院仅开展国际医疗门诊服务。

国际医疗门诊服务由顶级的医疗专家坐诊、配备宽敞舒适的门诊诊室；提供全程预约服务；配备专业的健康咨询团队，提供全面的健康教育和预防保健指导。

国际医疗门诊服务与普通医疗门诊服务的区别在于：

①国际医疗门诊服务由医院顶级的专家出诊；②诊疗时间充裕，患者可与专家详细交流；③患者辅助检查时可优先安排。④提供专科及多学科诊疗（MDT）服务、诊后建立健康档案并妥善管理⑤提供就诊前专业咨询，推荐专科和专家。

四、资源配置和保障措施

（一）组织管理

国际医疗服务作为医院一项医疗服务工作，由医务部主管制定相关工作制度和管理办法；门诊部负责服务预约、现场管理和客户管理等工作；客服部、企划部、信息部、财务部、医保部、运营中心等各部门负责职能内相关工作的推进。

（二）资源配置

1. 人力资源配置

专家资源配置：由医务部根据医师职称、学历、学术

任职等情况建立医院国际医疗服务专家库，由门诊部根据专家库名单进行门诊排班。

门诊工作人员配置：前期暂定配置 2 人，负责国际医疗门诊的排班设计、诊室协调、出诊安排、患者预约、导诊服务、血液标本采集、健康咨询、档案管理等工作。

2. 空间资源配置

设置独立的门诊区域，以门诊二楼 280 号、281 号、282 号作为服务诊室，设置内科和外科诊室各一间，采血一间，同时将原 MDT 诊室合并到国际医疗门诊区域。诊室内配置标准诊室必备设施设备，诊室外规划导诊台和候诊休息区。

五、服务定价与消费模式

(一) 服务定价

门诊挂号费（含诊察费）90 元。

(二) 消费模式

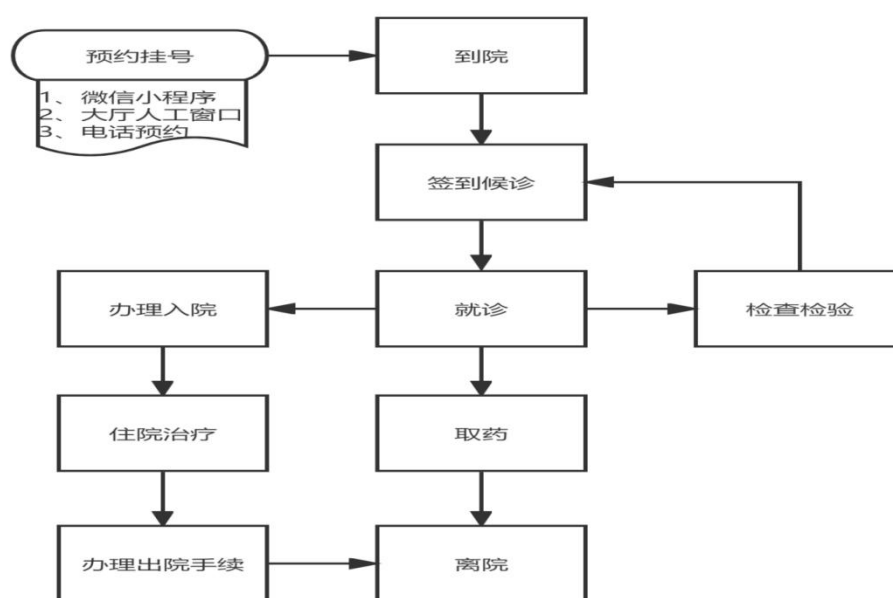
考虑患者的支付意愿，国际医疗服务采用两种方式的消费模式。第一种为预付费模式，即患者先办理储值卡并充值，再行消费；第二种与普通医疗消费模式相同，即患者按照实际医疗消费支付费用。

国际医疗门诊挂号费自费，医保参保患者在我院发生政策范围内的门诊费用应严格按照医保基金支付范围和标准执行。商业保险报销情况根据商保公司规定执行。

六、国际医疗服务门诊诊疗流程

国际医疗门诊提供多种形式的挂号渠道，患者可通过现场挂号、电话预约挂号、微信小程序挂号几种模式预约专家。其中电话预约挂号提供24小时服务（联系电话：028-60212019），由企划部电网咨询组负责，电网咨询组记录挂号信息后需将信息及时传递给门诊部。

该门诊下需住院患者参照正常住院流程治疗。



七、其他

本方案生效后，如遇国家、省、市有有关规定与本方案有冲突的，医院可适时调整本方案。

本方案未尽事宜，医院可完善补充事项且与本方案具有同等效力。

附件2:

国际医疗门诊管理制度

一、国际医疗门诊由已取得教授、主任医师等正高级职称临床医师担任，经评估后在业内具有较高声望和技术水平的副高职也可以担任。人员资质按照个人申请和职能部门推荐的方式，经专家委员会主任审批后确定。

二、国际医疗门诊出诊专家和出诊时间由各科室主任安排，各科室需每月底 28 日前将下月出诊安排送交门诊部，由门诊部统一安排并予以公示。国际医疗门诊时间一般不得随意变动；因故不能按时应诊的，由科内安排同等资质的医师替诊；如确无同资质的人员，可在征求患者同意的基础上，安排副高职以上人员接诊。

三、国际医疗门诊按规定号源挂号，不得超挂。预约挂号的专家原则上不得变更出诊时间。国际医疗门诊排班必须相对固定，每期至少一个季度以上，以保证患者诊治的连续性。各亚专业国际医疗门诊每周至少出诊一次，出诊时需预先安排好其它工作，保证准时上岗，不得无故迟到、早退、脱岗。

四、国际医疗门诊专家出诊时，必须严格遵守门诊各项规章制度，坚决执行首诊负责制，坚守岗位、耐心细致、廉洁行医、衣着整洁、佩戴胸卡。认真书写门诊病历、处方

及门诊日志等。

五、门诊工作人员应注重个人形象，语言和藹、态度和善，熟悉流程，主动靠前服务，做好服务保障工作。

六、对病情复杂需会诊者，按有关会诊制度执行，确保医疗安全。经专家两次诊断不能确诊者，必须及时汇报医务部和门诊部，组织多学科会诊或院内院外会诊，以确保医疗质量。

七、普通门诊的危重和急性疑难病症需国际医疗专家会诊时，不需另行挂号。再次就诊需看国际医疗门诊者，可嘱病员下次门诊时挂国际医疗门诊号就诊。已在国际医疗门诊确定诊断的患者，可挂普通门诊号观察治疗，医护人员不得推诿患者。如遇离岗会诊等情况，应由其他专家替诊并及时通知门诊部。

八、出诊专家须做好接诊患者各类检查单的后续处置工作安排，明确返单处置人员，保证诊疗质量。

九、国际医疗服务专家每周应安排 1 至 2 个半日门诊，除完成国际医疗门诊外，需对低年资医师工作进行指导。

十、本院职工、职工家属及亲朋需到国际医疗门诊就诊的，仍需预约专家号，按照国际医疗门诊管理制度就诊。

十一、各科要做好国际医疗门诊的管理工作，认真考勤、考核。国际医疗诊室外设立姓名标志，以便患者监督。医护人员要切实维持好秩序，指导患者就医。门诊全体医护人员

要努力发扬救死扶伤的精神,做好国际医疗门诊的宣传、配合工作。

十二、国际医疗门诊人员资格实行否决制。对查实 1 个月连续两次被投诉或 1 个季度连续三次被投诉者,或发生医疗差错者,除按有关规定处理外,取消其本年度国际医疗门诊资格。对经常不能保证国际医疗门诊及时坐诊、误时、脱岗遭患者投诉者,取消其国际医疗门诊资格。

十三、专家出诊情况由门诊部负责通报,对不按时出诊或无故停诊者按医院相关规定处罚。