

2023年医疗业务发展规划工作计划(大全10篇)

计划是人们为了实现特定目标而制定的一系列行动步骤和时间安排。写计划的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？这里给大家分享一些最新的计划书范文，方便大家学习。

医疗业务发展规划工作计划篇一

为加快推进县级公立医院综合改革，促进县级公立医院健康持续发展，解决县域内群众看病就医问题，根据《_办公厅印发关于县级公立医院综合改革试点意见的通知》（国办发20xx33号）、《安徽省人民政府关于县级公立医院综合改革的意见》（皖政20xx98号）等文件精神，特制定本工作方案。

以科学发展观为指导，以建立与县域经济社会发展相适应的医疗卫生服务体系为目标，贯彻“保基本、强基层、建机制”的医改思路，以坚持公立医院公益性质为方向，充分调动医务人员积极性，最大限度满足人民群众基本医疗需求为核心。紧紧围绕管办分开、政事分开、医药分开以及人事和分配制度改革，改革公立医院补偿机制和运行机制、完善医疗卫生服务体系、健全监管机制，努力提高县级医疗机构的技术水平和服务能力，着力解决广大人民群众“看病难、看病贵”问题。

以构建目标明确、布局合理、规模适当、结构优化、功能完善、富有效率的县域医疗卫生服务体系为目标，建立具有本地特色的公立医院管理体制和运行机制、科学规范的公立医院补偿机制和监管机制。通过县级公立医院综合改革，医院的运行效率、内部管理水平、服务能力明显提高，为广大人民群众提供安全、有效、方便、价廉的医疗卫生服务。力争

到20xx年县域内就诊率提高到90%左右，基本实现大病不出县。

(一) 实行管办分开，建立新的公立医院管理体制

1. 县政府成立县级医院管理委员会（简称“医管会”），政府主要负责人担任主任，成员由组织、编制、发展改革、卫生、财政、人社、价格、药监等部门和县级医院主要负责人，以及部分人大代表、政协委员等组成。医管会下设县级医院管理办公室（简称“医管办”），办公室设在县卫生局，卫生局主要负责人兼任办公室主任，卫生、财政分管负责同志兼任办公室副主任。具体工作由医管办承担，履行政府举办公立医院出资人的职责，负责公立医院的资产管理、财务监管和绩效考核。医院管理委员会组成部门按照职责，制定并落实公立医院发展建设、人员编制、政府投入、医药价格、收入分配等政策措施，建立统一、高效、权责一致的政府办医体制，为履行公共服务职能提供保障条件。

2. 卫生行政部门对医疗机构的规模布局、功能种类实行统一规划，对机构人员、技术设备实行统一准入，对医疗服务、质量安全进行统一监管。卫生行政部门负责人不得兼任公立医院领导职务。

(二) 推行政事分开，建立健全县级医院法人治理机制

3. 规范公立医院院长产生、任用和管理。制定县级公立医院院长任职资格、任期考核等方面的管理制度，推进院长职业化、专业化建设。落实院长管理自主权。副院长、职能部门、内设机构负责人由院长在核定的岗位限额内提名，报医管会审核，并按干部管理权限报批。医院重大决策、重要干部任免、重大项目投资、大额资金使用等事项由医院领导班子集体讨论，院长承担管理责任，接受医管会和职工代表大会的监督，并按管理权限和规定报告和履行报批程序。落实公立医院独立法人地位，强化具体经营管理职能和责任。

4. 建立以公益性为核心的县级公立医院绩效考核管理制度和医院院长激励约束机制。医管会与县级医院院长签署绩效管理合同，把医疗质量和效率、医疗费用控制、社会满意度和资产运营效果等作为主要量化考核指标。县级财政部门对县级医院资产运营效果进行考核。医管办负责组织对县级医院医疗服务质量和效率、医疗费用控制、社会满意度等进行考核。考核结果与医院财政补助、院长收入、奖惩和医院总体工资水平等挂钩。

5. 健全医院财务会计管理制度。严格预算管理和收支管理，加强成本核算与控制。积极推进医院财务制度和会计制度改革，严格财务集中统一管理，加强资产管理，建立健全内部控制制度，实施内部和外部审计制度。探索实行总会计师制度。

（三）深化人事和分配制度改革，推行绩效管理机制

争取到20xx年覆盖到所有县级医院。医保基金通过购买服务、商业大病保险或建立补充保险等方式，有效提高基本医疗保障水平。逐步提高实际报销比例，争取到20xx年达到70%左右。

13. 建立医保对医疗机构的激励与惩戒并重的约束机制。采用《基本用药目录》药品使用率及自费药品控制率、药占比、耗材占比、次均费用、住院率、平均住院日等指标考核，加强实时监控，考核结果与医保基金支付等挂钩。

（六）加强服务能力建设，提高县域内基本医疗服务水平

14. 合理配置医疗资源。针对县域群众主要健康问题，根据人口数量和分布、地理交通等因素，制订县域卫生规划和医疗机构设置规划，合理确定县域内医院的数量、布局、功能、规模和标准。重点办好2所县级医院(含中医医院)。以县级医院为中心完善县域急救服务体系，建立县域院前急救体系。

重点加强重症监护、血液透析、新生儿、病理、传染、急救、职业病防治、精神卫生和中医药特色专科，以及近3年县外转诊率排名前4位的病种（肿瘤、心血管疾病、脑血管疾病和甲状腺占位）所在临床专业科室的建设，提高技术服务水平。

15. 加强人才队伍建设。进一步加大政策优惠力度，通过政策支持、职称晋升等有效措施，鼓励和引导学科带头人，高、中级技术人才，高等医学院校毕业生到县级医院就业，优化基层医务人员队伍。在县级医院设立特设岗位引进急需高层次人才。健全继续教育制度，落实县级医院医生到城市大医院进修学习制度。加强县级医院业务骨干培训，完善以住院医师规范化培训为重点的培训制度，制定人才培养计划。每年选拔一定数量的骨干力量，到城市三级医院学习进修，不断提升医务人员专业素质和临床诊疗能力。力争建立城市三级医院向县级医院轮换派驻医师和管理人员制度。加强护理队伍建设，健全护士准入制度，到20xx年县级医院医护比力争达到1：2。

加强县级医院对基层医疗卫生机构的技术帮扶指导和人员培训，逐步建立县、乡镇、村(社区)三级医疗机构一体化管理的新机制，加快形成基层首诊、分级医疗、双向转诊的医疗服务模式。

16. 加强信息化建设。按照统一标准、互联互通的原则，加快建立以医院管理和电子病历为重点的县级公立医院信息管理系统，充分利用现有资源逐步建立医院之间、上级医院和基层医疗卫生服务机构之间、医院和公共卫生机构、医保经办机构之间的互联互通机制，构建便捷、高效的医院信息平台。利用信息化手段，加强对县级医院医疗质量控制、药物合理使用、医疗费用控制等方面的监管，促进县级医院加强管理，改进服务，提高水平。

1. 准备阶段：认真研读政策文件、明确医药卫生体制改革 总体思路，充分调查摸底，准确测算，借鉴其他试点市、县的

成功经验，探索出符合我县的医药卫生体制改革思路和模式，开展改革试点的宣传动员工作。

2. 试点启动阶段：成立县级公立医院改革领导小组，组织、编办、发改、财政、人社、药监、价格、卫生等为成员单位，领导小组下设办公室在县卫生局。按相关规定成立医管委和医管办。医改领导小组充分调研、多方论证、广泛征求意见，制定实施方案，召开试点工作启动会议，全面部署安排改革试点工作。

3. 组织实施阶段：自20xx年11月1日起实行药品零差率，全面进行公立医院改革。

4. 调整总结阶段：定期召开县级公立医院改革研讨会，讨论分析改革存在问题，调整相关政策，制定相关评估方案对改革进行全面评估，总结成功经验，剖析存在问题，进一步完善改革政策。

（一）加强组织领导。县级公立医院综合改革试点工作任务重、难度大，要充分认识其复杂性和艰巨性，坚持先易后难、突出重点、稳步推进的原则，扎实做好各项工作。县级公立医院综合改革试点工作领导小组指导全县公立医院改革。县级公立医院综合改革试点工作领导小组办公室，负责具体事务协调和处理。县卫生局要在确定的医改方向和原则基础上，细化措施，突出重点，在体制机制创新上积极稳妥，大胆尝试，力求有所突破，取得实效。

（二）加强部门配合。各部门要根据各自职能，各负其责，加强沟通，密切协作，及时制订出台县级公立医院综合改革配套文件，细化相关政策措施。定期对试点改革进展情况和效果进行监测评估，建立相应考核机制，定期考核，适时通报，总结推广经验。研究解决工作中遇到的困难和问题，形成合力，确保县级公立医院综合改革深入推进。各相关部门职责如下：

县编制部门：负责做好县级公立医院改革涉及的有关机构编制工作。

县发展改革部门：负责县级医院规范化标准制定和规划的审定，负责基本建设和大型设备的投入计划审定。

县财政部门：加大政府卫生投入，按政府卫生投入要求，负责县临床重点专科发展、符合国家规定的其它费用和政策性亏损补贴等；完善县医院财务会计制度，规范预算管理和收支管理，加强资产和资金管理，建立健全内部控制制度；健全财务分析和报告制度，加强县医院财务审计和监管。县人力资源和社会保障部门：根据县政府医改工作整体部署，负责指导人事制度、收入分配制度和医疗保险制度改革，会同有关部门制定相关配套政策，审核改革实施方案。稳步推进县级医院医疗保险付费方式改革的步伐，促进县级医院综合改革工作顺利进行。

县物价部门：负责组织实施国家、省市深化药品和医疗服务价格政策，统筹推进医药价格形成机制改革；制定全县药品和医疗服务价格管理政策；负责全县医疗保障药品、基本药物价格和非盈利性医疗机构医疗服务价格的审定和监管。

县食品药品监管部门：负责药品质量安全监管。

县_门：负责统筹协调县医院综合改革试点工作，密切跟踪试点改革推进情况。负责制定县域卫生规划和县医疗机构设置规划，加强行业监管、临床专科建设、医院信息化建设、医疗质量管理；建立县级医院与基层医疗卫生机构的分工协作机制，探索县乡村一体化管理；探索建立县医院配备使用基本药物制度；出台加强医药费用的监管控制的管理办法；督导落实骨干人才到三级医院进修，督导开展优质护理服务、临床路径试点、便民门诊服务工作。

（三）强化财力保障。县政府将加大卫生投入力度，落实县

级医院投入政策；加强对财政资金使用的管理，提高资金使用效益；加强调查研究，制定完善有关配套政策。

（四）积极宣传引导。加大公立医院改革政策的宣传力度，县级医院要采取多种形式宣传公立医院改革的目标意义和任务。教育和引导广大医务人员拥护改革，积极参与改革，发挥改革主力军作用。县电视台要开办县级公立医院改革专栏，广泛宣传县级公立医院改革试点的政策措施和取得的成效，加强政策解读，使全社会理解、支持和配合改革，为我县公立医院改革试点营造良好环境。

医疗业务发展规划工作计划篇二

医院绩效工资分配方案如下，根据_和省、市关于分配制度改革文件精神结合我院实际情况，制定本绩效工资分配方案。

医院经济管理坚持按照市场经济规律，同时吸取现代管理的成功经验运行，分配制度改革在推行准全成本核算的基础上，坚持绩效优先、兼顾公平，实行按劳分配、多劳多得的原则，划小核算单位，实行实际工资与档案工资相分离，体现向第一线和特殊岗位适度倾斜，努力激发全体员工的积极性、主动性和创造性，激发医院的内部活力，提高职工的主人翁意识，塑造以服务质量为核心，以绩效规范管理的运行机制，切实促进医院全面建设和可持续快速发展。

2、以科室或医疗组/个人为基本核算单元；

3、质量考核和管理目标考核与科室个人效益挂钩；

4、档案工资与实际工资分离。即国家规定的职工工资作为档案工资保留，并按规定报批后记录在职工的档案中，作为缴纳养老保险、医疗保险和计发退休费的依据。实际工资由档案工资扣出一部分作为绩效，参与奖金分配。

绩效工资范围包括：医生个人技术绩效、活工资、科室/个人效益绩效等。

1、个人技术绩效：具有高技术、高风险、高强度、责任重的项目，按其实现的综合效益按比例计入个人绩效部分。个人业务技术及操作规范、医疗法规考核相结合。

2、活工资：从档案工资中扣出50%，作为绩效工资进行发放。

3、科室/个人效益绩效：以医疗组/个人、科室为核算单位，与科室/个人收入指标挂钩进行考核，通过经济效益核算结果，结合工作质量，按比例计入科室/个人的部分，即奖金。

医疗业务发展规划工作计划篇三

为纪念和庆祝“512”国际护士节，弘扬南丁格尔救死扶伤、勇于奉献的人道主义精神，展示护士良好的职业形象，提高市民的保健意识和紧急救助能力，护理部将组织50位护理专家在医院门口的爱心广场进行“纪念国际护士节，奉献天使爱心”为主题的大型义诊活动，对市民进行现场急救培训及保健知识宣教。

一、义诊时间：

二、义诊地点：

**省人民医院正门的爱心广场

三、义诊专科：

产科--孕产妇保健咨询、婴儿抚触培训

心血管--高血压、冠心病的健康宣教、饮食指导、免费测血压

皮肤科--常见皮肤病的预防

老年科--预防骨质疏松、防跌倒知识宣教

中医科--中医保健

呼吸科--慢性呼吸道疾病的`保健咨询、宣教

糖尿病--免费测血糖、糖尿病健康指导、饮食宣教

乳腺科--乳腺保健方法指导、乳腺癌防治知识咨询

心理科、骨科、伤口造口、现场急救等专科

四、义诊目的：

体现护理人员在预防疾病、解除病痛和促进健康作用，弘扬南丁格尔救死扶伤、勇于奉献的人道主义精神，展示护士良好的职业形象。

五、活动方式：

1、卫生健康知识宣传：在活动场所张贴宣传专栏、发放健康知识宣教资料等，宣传卫生健康知识和疾病防治知识，普及急救知识，提升市民的抢救技能。

2、义诊惠民服务

(1) 活动当天免费测身高、体重、血压、血糖。

(2) 现场心肺复苏术的演练及培训。

医疗业务发展规划工作计划篇四

活动名称：

卫生三下乡活动——爱尔眼科光明行。

义诊时间：

20__年7月28日

义诊地点：

望奎县红十字医院眼科

义诊专家：

侯勤英

义诊目的：

开发望奎地区患者资源，创造经济效益，打造品牌知名度。

活动范围：

望奎县管辖及周边(1个小时车程内)地区城镇及乡村所有眼疾患者。

活动方式：

由侯勤英老师带领我院义诊小组赴望奎为眼疾患者诊治。对眼疾患者进行综合诊治和筛查，对有治疗需要的患者进行讲解和诊治，有意来我院就诊的患者可以乘坐我院当晚回哈的车辆到我院来诊治。

参与要求：

只要是眼疾患者，只要有想恢复光明的愿望。

活动简述：

活动总时间自7月20号起至7月28号止，通过9天的地面宣传，5天的电视广告宣传正式义诊活动于20__年7月28日举行；时间8：30至17：00。活动当天有明确意向的患者可以直接拉回本院进行治疗。

活动重点：

1、宣传。

医疗业务发展规划工作计划篇五

为认真贯彻党的十-大和十-届-中全会精神，满足社区居民健康需求，提高社区的卫生能力，为社区居民的健康服务，根据东城实际，制定20--年社区医疗工作计划如下：

一、各社区要建立健全社区医疗的组织机构，人员变动时及时调整上报，做到有领导分管，有专(兼)职工作人员。

二、各社区居委会、社区卫生服务站要根据工作要求制定年度工作计划，及时完成信息报送、填报各种报表、工作总结等工作。

三、北龙、东平宫、东兴门社区卫生服务站要切实做好社区居民的预防医疗、保健康复、健康教育、计划生育技术“六位一体”的基层卫生服务工作。

四、积极组织好社区健康教育讲座。由各社区居委会组织、各社区卫生服务站具体负责授课，每年开展4次以上辖区居民高血压、糖尿病、恶性肿瘤、脑卒中等健康知识讲座(要有讲稿、居民名单、相片、通知、横幅)。

五、广泛开展健康调查，不断提高社区卫生服务覆盖面。各社区居委会要协助社区卫生服务站做好居民健康调查，按属地原则以户为单位建立完整的家庭健康档案。

六、各社区居委会、卫生服务站要将辖区内孕产妇死亡率控制在22/10万以内，全力避免死亡病例发生。

七、各社区居委会要将辖区内婴儿死亡率控制在12‰以内，5岁以下儿童死亡率控制在14‰以内，全力避免死亡病例发生。

八、各社区居委会、卫生服务站要协助做好传染病防治工作，有效防范各类突发疫情，避免重大传染病的暴发流行。

九、各社区居委会、各社区卫生服务站要设立避孕药具免费发放点，积极主动与街道计生办联系，做好避孕药具免费发放及随访工作。

十、各社区居委会、各社区卫生服务站要协助做好辖区内计划免疫、儿童保健、卫生防控等工作。

医疗业务发展规划工作计划篇六

转眼间又要进入新的一年x年了，新的一年是一个充满挑战、机遇与压力开始的一年，也是我非常重要的一年。出来工作已过4个年头，家庭、生活和工作压力驱使我努力工作和认真学习。在此，我订立了xx年度公司销售工作计划书，以便使自己在新的一年里有更大的进步和成绩。

公司在不断改革，订立了新的规定，特别在诉讼业务方面安排了专业法律事务人员协助。作为公司一名老业务人员，必须以身作则，在遵守公司规定的同时全力开展业务工作。

1、在第一季度，以诉讼业务开拓为主。针对现有的老客户资源做诉讼业务开发，把可能有诉讼需求的客户全部开发一遍，有意向合作的客户安排法律事务专员见面洽谈。期间，至少促成两件诉讼业务，代理费用达8万元以上(每件4万元)。做诉讼业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的

进展情况。

2、在第二季度的时候，以商标、专利业务为主。通过到专业市场、参加专业展销会、上网、电话、陌生人拜访等多种业务开发方式开发客户，加紧联络老客户感情，组成一个循环有业务作的客户群体。以至于达到4.8万元以上代理费(每月不低于1.2万元代理费)。在大力开拓市场的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等客户交办业务的进展情况。

3、第三季度的十一中秋双节，还有xx带来的无限商机,给后半年带来一个良好的开端。并且，随着我对高端业务专业知识与综合能力的相对提高，对规模较大的企业符合了《中国驰名商标》或者《广东省著名商标》条件的客户，做一次有针对性的开发，有意向合作的客户可以安排业务经理见面洽谈，争取签订一件《广东省著名商标》，承办费用达7.5万元以上。做驰名商标与著名商标业务开发的同时，不能丢掉该等客户交办的各类业务，与该等客户保持经常性联系，及时报告该等交办业务的进展情况。

4、第四季度就是年底了，这个时候要全力维护老客户交办的业务情况。首先，要逐步了解老客户中有潜力开发的客户资源，找出有漏洞的地方，有针对性的做可行性建议，力争为客户公司的知识产权保护做到最全面，代理费用每月至少达1万元以上。

学习，对于业务人员来说至关重要，因为它直接关系到一个业务人员与时俱进的步伐和业务方面的生命力。我会适时的根据需要调整我的学习方向来补充新的能量。专业知识、综合能力、都是我要掌握的内容。

知己知彼，方能百战不殆，在这方面还希望业务经理给与我支持。

积极主动地把工作做到点上、落到实处。我将尽我最大的能力减轻领导的压力。

以上，是我对xx年工作计划，可能还很不成熟，希望领导指正。火车跑的快还靠车头带，我希望得到公司领导、部门领导的正确引导和帮助。展望xx年，我会更加努力、认真负责的去对待每一个业务，也力争赢的机会去寻求的客户，争取的单，完善业务开展工作。相信自己会完成新的任务，能迎接xx年新的挑战。

医疗业务发展规划工作计划篇七

工作计划网发布最新医疗财务工作计划，更多最新医疗财务工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于《最新医疗财务工作计划》，供大家学习参考！

会计计划工作的本身就是运用科学的技术手段和数学方法，对目标进行综合平衡，制定主要计划指标，拟订增产节约措施，协调各项计划指标。工作计划小编为您整理了许多财务工作计划供您选择和借鉴。

新年伊始，结合当前形势，制订今年工作计划：

一、医院总业务量大致恒定(指医保总量恒定)的情况下，财务赢利结构显得成为重要，我院主要是医、药的比例结构，以去年为例，这些指纯业务比例，药品收入、医疗为分别65%与35%，而药品收入成本占74%，另加上交药品收入的5%，共计79%，而医疗收入成本占10%，且全年计提超劳务都在这一块，由此得出1%，即37.1万，如是增医疗收入1%，成本仅3.71万，赢利7.8万，两者相差25.6万，同样以去年为例，药品收入一季度、二季度、三季度、四季度分别为62%、61%、65%、74%，去年一季度是比较正常的，二季度为非典期，三

季度过渡期，四季度追医保数，因此二、三、四季度均列为不正常，因此说今年医、药比例定为38:62是可信的，我也希望通过领导能调节到这个比例，我希望在比例结构达到目标时，每月能超计划数5%，这样今年预计超180万左右，在最后两个月适当控制药品处方，此时，医、药比例将更佳，而今年计划数呈略超状态，医、药比例希望达31:69，此时将贡献利润100左右，我将每月结果报告领导，借领导掌握来实现之。

二、收款、挂号进后勤服务中心马上实施，真正改革到谁的头上，各种思想都会涌现，发牢骚也是难免的，我作为财务组长，应配合领导作好工作，受点气，委屈点是正常的，权当是为改革做点贡献。

1. 进中心人员有顾虑，怕经济上吃亏，财务组配合领导，把改革意义讲透，主要是已有人员编制不动，改革是引入机制，并非侵害他们的利益。

2. 人员进入中心之后，会出现管理上的衔接问题，我们财务组多与中心工作人员联络，同时充分发挥管理员曹娟的管理职能，倾听他们的意见，配合医院领导完成开展的'各项工作，在工作过程中，发现问题，随时解决，并按要求每月对托管人员评定优劣而打分向中心汇报，财务组在业务上多指导，使这一工作平稳过渡。

三、去年，我院治疗项目电脑化管理，基本铺开，再院本部、川北两大块都实施，且运行效果不错，完全达到了物价局提出的明细化要求，我们采取的是先在院本部开展，在运行中发现问题，随时解决，逐步巩固、熟练，再在川北实施，逐个展开，稳步推进，今年同样采取这一方法，预备先后在东苑、广粤、长春等各点推广，推进一个，成熟一个，预计全部实行医疗项目电脑管理。

四、去年我院制订了每季、每月计划医保用量，虽然，以后在实施中偏离较大，应了古俗言“人算不如天算”，主要是

不可抗力的“非典”事件影响，在最后一季度中，准备抓回计划量的，医保局又出台了一个“乙类药”自负10%的政策，干扰了计划的实施，但通过年初制订这一计划，大致上能做到胸中有数，而不是无轨电车，开到哪里是哪里的计划用医保量，一旦医保局下达到我院全年医保用量，我们财务组将在医院领导指导下，制订一个较为详尽的各部门按时间的计划用量，做到胸中有数。

医疗业务发展规划工作计划篇八

严格执行查对制度，提高医务人员对患者身份的识别准确性。让患者共同参与医疗安全管理，规范临床用药，提高临床用药安全性。开展医患沟通技巧培训，完善在特殊情况下医务人员的有效沟通。加强临床用血管理，严防临床用血事件的发生。鼓励医疗不良事件和重点病人的申报，积极处理医疗投诉，防止等级医疗事故的发生。

（一）强化医疗质量、安全管理委员会作用，充分发挥管理职能。进一步健全各级医疗质量、医疗安全管理委员会，完善落实委员会各项工作制度，深入科室搞好调查研究，对科室的安全控制指标、医疗投诉、医疗不良事件的汇总分析和整改措施进行检查、评价，对全院医疗、医技工作中的安全隐患提出指导性的改进要求，对新技术、新项目 and 医疗风险给予指导性意见。每季度召开一次委员会会议，确定各种医疗纠纷处理意见，分析研究不安全因素，督促各项安全制度落实及时提出整改措施。每季度开展一次安全大检查，及时通报医疗安全信息，提出整改反馈意见。

（二）、加强质量、安全管理教育，增强法律意识、质量意识和安全意识。

1、继续开展全院性的医疗卫生法律法规、部门规章制度、医疗核心

制度、诊疗规范等内容的培训，从而提高广大医务人员的质量意识、安全意识和法律意识，推动医疗质量的持续改进，进一步防范医疗不良事件的发生。开展各科室的医疗质量、安全院科二级对话会，根据各科室实际情况提出整改措施，确保医疗安全。每季度召开医疗差错分析鉴定小组会议，指出医疗纠纷发生的本质原因，认真梳理总结，并由职能部门限期检查整改措施的落实情况。

2、各科室利用科室例会组织学习医院规章制度、操作规程、规范；组织至少2次的全院性医疗安全管理教育，建立医务人员医疗安全积分档案，并及时反馈给当事人。对违反医疗卫生法律法规、规章制度及技术操作规程的人员进行个别强化教育，必要时进行医疗质量重大缺陷诫勉谈话。（三）加强医疗核心制度的落实，实施医疗质量全程管理，确保安全医疗。

1、各临床、医技科室要按照等级医院管理要求，加强关键性核心制度的落实，如首诊负责制、三级医师查房制度、危重疑难病例和死亡病例讨论制度、手术安全核查制度、手术前风险评估制度、危重患者抢救制度、术前讨论及手术分级审批制度、医嘱制度、分级护理制度、查对制度、病历书写制度及规范、临床用血审核制度、新技术和新项目准入制度等，并对执行落实情况实施每月一督查制度，确保核心制度得到有效落实。

（四）加强业务培训，提升医疗安全防范能力。

1、强化“三基”培训。积极开展医疗业务培训，通过现场指导和视频教学、集中培训、科室业务学习、自学等多样化手段，达到人人参与的目的，把好“考核关”，确保医务人员人人掌握徒手心肺复苏、规范的体格检查、常用诊疗技术操作和急诊急救设施、设备的使用方法。要把“三基”、“三严”贯彻到各项医疗业务活动和质量管理的始终。

2、认真落实医患沟通制度，通过组织医务人员培训，学习医患沟通的法律论据，提高医患沟通技巧，规范医患沟通行为等措施，提高医患沟通的有效性，降低因医患沟通不良所导致的医疗纠纷发生率。

3、组织全院临床、医技人员进行临床诊疗规范和诊疗指南的培训，定期组织理论和操作的考核，注意考核的实用性和可操作性，从而加强业务素养，减少医疗不良事件的发生。

4、利用每次业务培训的时间，反复宣传15条医疗安全禁令，强化广大医务人员的安全意识。（五）加强对医疗不良事件、重点病人申报、医疗投诉和纠纷的管理，认真分析总结，吸取经验教训。

1、健全医疗不良事件非惩罚性报告制度，提高医务人员医疗不良事件报告意识，鼓励广大医务人员积极上报，对全院安全隐患通病的不良事件进行认真分析、总结，有效落实整改措施，减少医疗隐患。加强对医疗安全（不良）事件报告的程序性和时效性管理，严格落实《关于加强对医疗安全（不良）事件报告管理的通知》的文件精神。

提出整改措施，确保事件发生原因不清楚不放过，当事人认识不到位不放过。

3、加强对重点病人的管理，利用院周会、业务学习会议等渠道加强对重点病人报告范畴和奖励制度的宣传，提高医务人员对重点病人报告的自觉性。医务科在接获重点病人申报后，应及时组织相关人员进行联合查房，对医务人员进行技术指导，并认真做好医患沟通，使医疗纠纷苗头降低医疗不良事件的发生率。

（六）开展医疗安全隐患排查，将医疗安全防范的关卡前移。

定期组织全院性的安全医疗隐患自查，对自查结果以及存在

原因进行认真分析，落实整改措施，要求当事科室或者个人限期整改，不断提高医疗质量和医疗安全。职能部门要充分发挥监督管理职责，进行“三基、三严”、医疗核心制度和应知应会的考核。通过定期的医疗质量、安全隐患检查，掌握全院范围内的质量和安全隐患，提出整改措施，并督促整改措施的落实情况。

（七）狠抓临床用药管理，保证临床用药安全。

1、继续深入开展阳光用药工程和抗菌药物专项整治工作，规范药品购置渠道，执行临床用药“三告知”制度，告知患者药品的作用、用法和注意事项。严格落实门诊全处方点评和医嘱点评，及时分析、反馈，落实奖罚措施。加强临床用药业务知识的培训，要求临床医生熟悉药品说明书，掌握药物适应症和配伍禁忌。

2、加强对临床用药不良反应报告的管理，要求临床医师及时填写《药品不良反应报告表》，记录不良反应的发生、发展和转归，主要包括不良反应的发生时间、症状、严重程度、因果判断和预后等。

3、强化日常检查的职责，严格禁止高危药品、普通药品、外用药品混放的现象，加强对当事科室的教育，应做好醒目标识。

（八）加强临床用血管理，保证临床用血安全。

1、强化临床用血管理委员会的监管职能，检查临床用血计划和季报、年报等统计报表，宏观掌握节约用血及合理、科学用血情况。每季度抽查各临床科室经输血治疗病例的病历，重点检查输血申请单、检查输血同意书的质量和用血评估制度的落实情况，了解输血指证的把握情况，并作好记录、分析和反馈工作。

2、加强临床用血知识的业务培训，指导临床血液、血液成分和血液制品的合理使用，鼓励成分输血和自体血回输，促使规范用血，提高医务人员合理用血、科学用血的自觉性，严格把握临床用血适应症，增强临床用血的风险防范意识，医务科要严格把握一次性用血20xxml以上的审批关，防止滥用血液。

医疗业务发展规划工作计划篇九

一、背景：

(一)、新版《医疗广告法》颁布后，医疗广告管制受限日趋严格已成定势。

(二)、深圳医疗市场竞争日趋激烈，特别是民营医疗机构竞争更面临新的挑战。

(三)、深圳市医保推出十大举措，进一步扩大医保范围。

二、目的：

(一)、客户服务中心是一个专门的医院内部机构，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务。

(二)、医疗市场竞争的日趋激烈，使医院必须向就医顾客提供更好的优质服务和人文关怀，全面贯彻和体现“以顾客为中心”的服务理念，为就医顾客提供诊前、诊中、诊后等完善、全面、高品质的一体化服务，这样才能保证医院的生存与发展。因此，成立专门的机构医院客户服务中心，来负责向客户提供一体化的服务。通过医院客户服务中心，医院就可以有的放矢地为就医顾客提供完善的服务。

三、指导思想：

(一)、整合医院资源，利用品牌优势，做好地面营销拓展，加强品牌宣传和建设。

(二)、进一步明确客服部职能，加强客服部组织建设，打造一支精悍有力、行动迅速、务实求进的营销队伍。

(三)、通过广泛与市、区、街道、居委等各级政府职能部门(卫生局、健教所、计生委、妇联、共青团委)、民政部门(残联、慈善会)、红十字会、社区、工厂、公司、非竞争性行业等的合作，灵活多变宣传医院各医疗机构，并进行项目营销。

(四)、响应政府“天堂”、“和谐”、“健康”等号召，加强构建政企合作、健康合作。

(五)、按照客服部职能，在做好外部营销拓展的同时，加强对各医院客服工作的监管

，配合医院不断提升客服内涵，提高来院客户满意度。

四、部门建设：

(一)、部门职能

1、部门职能定位

1)、市场调研；

2)、市场战略规划及市场策略制订；

3)、活动及事件营销策划；

4)、在医院配合下开展社区

5)、参与医院经营、广告会议；

(二)、部门组织建设：客服部组织架构，人员充实到位。

1、组架构图

2、职责分配：

医院客服部职责：

- 1)、负责参与医院客服工作模式规划；
- 2)、负责指导医院客服工作开展；
- 3)、负责客服中心外勤营销人员培训；
- 4)、负责参与由医院主导的事件营销策划；
- 5)、负责建立医院客服中心的考核标准；
- 6)、负责组织人员完成医院客户满意度调查；

医院客服中心

- 1)、体检及营销组：负责市场调研、事件营销、地面营销、社区营销；
- 2)、对内：负责客户满意度调查、俱乐部vip会员管理、客户信息管理、咨询管理；

1、编制及主要职责：见下表

岗位

人数

所属部门

主要职责

备注

部门经理

1

客服中心

- 1)、负责统筹客服部工作，指导各中心开展工作；
- 2)、负责建立健全客服部规章制度；
- 3)、参与医院经营、广告会议；
- 4)、主导事件及活动策划；
- 5)、负责统筹客服部人员培训；

导医

12

导医组

- 1)、对于来院客户在接受服务过程中，有需要帮助的，及时提供帮助，特殊客户需陪同检查治疗的要予以陪同(包括代客人计价、交费、取药，护送各类检查、治疗等工作)。
- 2)、导医组协助客户分发各种检查、检查单，协助办理各种诊断证明书。

客服专员

2

客服组

- 1)、负责客服行政文档管理;负责协调一般性事务工作;负责客服部资讯统计;
- 2)、建立医院客户关系管理系统,主要分为住院客户系统、健康体检客户系统、团体单位客户系统,开展对客户来源的分析,对客户意见进行研究,对团体单位客户建立定期访问制度。
- 3)、组织全员电话回访、定期访问。

客服专员

5

咨询组

- 1)、咨询员形象是医院的代表,咨询科接听的每一个电话,都是医院投入广告资金带来的意向顾客,以良好的服务态度认真接听并解说好每一个咨询电话,正确引导意向顾客来院就诊,是咨询科每一个工作者的首要职责。
- 2)、熟悉各科室的功能和所开展的医疗技术项目;熟悉各科专家的专长、出诊时间及专科出诊时间;掌握各科常见病的分诊和防治知识;了解常做的检验报告的数值和临床意义;与各科室做好沟通,密切配合。
- 3)、深入各个临床和医技科室以及其他相关部门;收集各种医疗技术与服务信息,为客户提供更优质的咨询和导医服务。
- 4)、负责医院广告统计。

健康顾问

12

体检及

营销组

- 1)、负责社区营销开发;
- 2)、负责小型健康咨询、义诊、健教的实验;
- 3)、负责实施市场调研、满意度调查;
- 4)、负责项目合作开发;
- 5)、负责体检工作开展;
- 6)、负责医疗机构业务合作开发;

服务规范

- 1)、树立“以客户为中心”的服务理念，积极、主动、热情地为顾客提供人性化、个性化、优质化的'商品质服务。
- 2)、中心所有客户服务人员都要统一着职业装、佩带胸卡和淡妆上岗，做到仪表端庄，整洁大方，以饱满的精神接待每一位就医顾客及其家属。
- 3)、使用文明礼貌用语，做到就医顾客来有迎声、问有答声、走有送声。执行首问负责制，耐心解答、主动关心顾客需要，为顾客排忧解难。
- 4)、认真接听各种来电，以抖擞的精神应对各种来电。

5)、自觉遵守医德规范，劳动纪律，医院各项规章制度。

(三)制度建设：

1、明确进一步理顺顾客服务部与医院的工作流程，取得医院全力配合；

2、制订客服部工作流程、规章制度、团队文化；

3、建立健全激励机制，实行区域管理、专人专职。实行问责制，目标到人，责任到人。

五、工作计划草案：

(一)、定期、规范开展市场调研：

1、调研内容：

1)、竞争医院主要的营销策略调研并提交调研报告，每季度1次；

2)、医院主要竞争对于部分医疗价格调研，并提交调研报告每季度1次；

3)、根据医院需求进行的专项调查，并提交调研报告；

(二)、拓宽营销渠道之一，主面铺开社区营销网络

1、合作对象：

1)、区政府、街道办、居委会、物业管理公司；

2)、健教所、关爱办、文化局、民政局等其它单位；

2、开发方式及途径：

3)、义诊+文艺表演：此做法易短时间聚集人气，比较受社区欢迎；

4)、义诊+放电影：比较适合中、低档次社区，特别是关外市场和工厂；

5)、健康讲座：根据社区需求组织专家开展健康讲座；

3、所需医院支持：

1)、需一支高素质，精干的营销队伍。

2)尽快与能达成共识的物业管理公司签订协议，尽量减少资源开发后的流失。

3)与物业管理公司合作，需各医院提供资源支持；如免费为物业管理公司员工提供健康体检、部分需付费支持(如是付费形式，则以广告公司名义介入)。

4)成立“医院文艺俱乐部”参与社会演出。

5)放电影，须购置较大型的投影设备，将现有的音响转给客服部管理。

6)配置一台可装音响和椅子的人货车，便于外出。如根据本计划要求，客服部至少须配两台车。

7)须建立激励政策，不仅是个人，更需要考虑到团队激励，建议参照直销的奖金提成方式制定，提高团队运作能力。

(二)、拓宽营销渠道之二、深入工厂、公司开展医疗基础；

1、合作对象

医疗业务发展规划工作计划篇十

为了进一步提高卫生院工作效率，为参合农民提供优质服务，我们进一步加强_新农合_工作的日常管理。首先根据上级要求，成立了以院主要负责人为主任的_医疗报帐中心_，指定由主任专门负责_新农合_工作的管理与协调。对外设置宣传栏，加强宣传_新农合_政策及公示有关_新农合_的制度、补偿情况等。

对内加强对医务人员进行_新农合_主要政策规定及管理内容的培训。制定合作医疗管理制度、奖惩制度等。并按不同职责，将执行_新农合_制度的情况纳入科室和工作人员考核的内容，并与年度考核和奖金分配挂钩。

在对参合人员的诊疗活动中，我们严格执行上级有关_新农合_的各项规定，按章操作，不违法违规。始终恪守救死扶伤的职业道德，严格按照执业范围开展诊疗活动，严格掌握出入院标准，遵循用药规定，因病施治、合理用药。出院时，视病情不带药或在规定的天数范围内带药。严格执行医药价格规定，合理收费，无混淆计价及串换药品行为，不滥开大处方、滥用抗菌素、乱检查。有效地控制了医药费用增长。由于我们始终按照《古田县新型农村合作医疗管理办法(试行)》的有关规定，努力规范服务行为，为参合农民提供了一个良好的就医环境，参合农民普遍感到满意，得到一致的好评。

在县新型农村合作医疗基金监管体系保证下，我乡_新农合_基金的管理和使用，严格实行收支两条线，做到专款专用。建立健全了财务管理制度，每月定期及时、准确向县合管中心上报报账材料。