

湛江市卫生健康局

湛卫办函〔2025〕170号

关于开展“一次挂号 闭环就诊”工作的通知

各县（市、区）卫生健康局、湛江经开区民政和卫生健康局、湛江奋勇高新区社会管理与侨务局、湛江农垦局卫生处，驻市医疗单位，局所属事业单位：

为进一步优化医疗服务，提升门诊诊疗服务质量，改善患者就医体验，根据《湛江市改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025年）》文件精神，我市于2024年7月1日至2025年7月1日试行“一次挂号，闭环就诊”就医模式。经过一年的试行，成效显著，有效缓解了群众“看病繁”问题，改善了群众就医体验。现就进一步推广“一次挂号，闭环就诊”有关事项通知如下：

一、工作目标

通过推广普通门诊“一次挂号，闭环就诊”，进一步提高门诊服务效率，减轻患者看病就医负担，将“以患者为中心”的服务理念落到实处，持续提升患者体验，进一步提高患者满意度。

二、实施对象

全市二级以上公立医疗机构（包括中医医院、妇幼保健院，下同）。社会办医疗机构参照执行。

三、开展时间

长期推广。

四、适用情形

普通门诊（不包括多学科诊疗门诊、特需门诊、跨科室跨专业就诊）患者初次就诊时，医生在完成问诊、查体、开具检验检查项目后，患者在当天或七日内携带回报的检验检查结果报告到同一医院、同一院区的同一科室找同职称医生复诊，属于同一次诊疗的续诊情形，享受免缴普通门诊诊查费（挂号费）。但确因进一步明确疾病诊断需要开具新的检查检验项目时，患者应缴纳新的检查检验费及挂号费。如无特殊原因，原则上续诊只能一次。各有关医疗机构要根据自身实际制定就诊流程并向社会公示。社会办医疗机构参照执行。

五、工作要求

（一）加强组织领导，压实工作责任。各地各相关单位要高度重视此项工作，主要领导亲自抓、分管领导具体抓，在具体落实上出实招、见实效，建立“一把手”负责制，确保各项措施落地见效。

（二）强化预约管理，改善就医体验。二级及以上医院要建立预约诊疗制度，充分运用信息化手段，提供便捷服务，提升预

约诊疗精准度。要提供多途径、多证件、多模式的预约诊疗，设立老年人、残疾人、现役军人、优抚对象等优先就诊窗口，畅通家人、亲友等代老年人预约挂号渠道，为老年人等特定人群保留挂号、缴费、打印报告等人工服务窗口。

（三）优化门诊流程，提升服务效能。各医疗机构要加强门诊引导管理，明确当日检查检验结果回报患者的接诊流程，简化需要多次门诊诊疗、护理的流程，减少无序流动。充分利用医院公众号平台、报告查询机等功能，压缩门诊取号、缴费、打印报告等环节，缩短患者在门诊排队等候时间。应提供窗口、自助机、公众号平台、“湛健通”小程序等多种付费渠道，在确保资金安全的前提下，探索推行“先诊疗后付费”“一次就诊一次付费”，避免患者反复排队缴费。

（四）坚持问题导向，改善服务质量。各医疗机构要建立门诊满意度调查、分析、反馈、改进机制，通过满意度评价器、手机短信、微信公众号等方式，引导患者对诊疗医务人员和窗口人员的服务态度当天进行满意度评价，持续改进服务质量。同时，加强门诊投诉管理，公开投诉和医疗纠纷处理途径，做好投诉的接待、分析、反馈和持续改进。

（五）加强宣传引导，营造良好氛围。各医疗机构宣传部门要通过宣传栏、LED屏、电子显示屏以及微信公众号等多媒体渠道公布就诊流程、指南，加强正面宣传，正确引导群众规范就医。

附件：一次挂号闭环就诊流程（参考使用）

湛江市卫生健康局办公室

2025年7月30日

（联系人：吕志刚、蓝敏艳，联系电话：3288582）

