**关于开展**

**“全病程服务暨医患友好创新实践论坛”的通知**

全国各级医疗卫生机构、各健康服务机构：

为不断改善人民群众看病就医体验，落实分级诊疗，建立信息共享、互联互通机制，实现全人群、全生命周期的健康管理，中南大学湘雅医院勇立潮头，倡导非医疗服务与医疗服务并驾齐驱，探索全病程服务与医患友好度共建，以医学人文和文化品牌为根基，推动互联网+服务体系重构，探索分级诊疗落地模式。

为贯彻落实国家相关政策，共同探讨和创新医院管理、患者服务工作方法，优化服务流程，应用智慧医疗，营造有温度的全程化患者服务体系，共建医患友好新生态，中南大学湘雅医院拟于2017年11月25-26日在长沙举办“全病程服务暨医患友好创新实践论坛”。

论坛将特邀美国匹兹堡大学医学中心、北京大学医学部、华中科技大学附属同济医院、上海市第一妇婴医院、台湾等国内外专家解读政策、博采众长、实战演练，精彩纷呈当前分级诊疗医联体战略、国内外口碑卓著的服务战略和市场战略，从医患视角精准描绘医患友好的蓝图，以个案管理为核心的全程化服务精髓，呈现互联网+医疗服务利器，展示如何联动各级医疗机构做连续医疗服务，论坛还将举办“医院服务创新擂台赛”，一展各类医院服务创新新高度。

**一、诚邀**

全国各级公立、民营医疗卫生机构、健康服务机构领导，从事医院管理、患者服务、品牌运营管理、个案管理、分级诊疗相关工作的全国同行、跨界精英参与交流。

**二、主题**

精益 服务 创新 共进

**三、主要内容**

**（一）精益管理专题**

1.《**方向：**全面医改带来的机遇和挑战》

2.《**重构：**院长视角的医院运营管理》

3.《**共赢：**医联体共建共赢策略》

4.《**前瞻：**“智慧飞轮效应”对医院学科建设启示》

5.《**品质：**精益服务追求卓越品质》

**（二）医患友好专题**

1.《**友好：**“医患友好度”助升医院软实力》

2.《**样板：**解读“医患友好度”三级医院评价体系》

3.《**智能：**创新模式与技术提升患者体验》

**（三）全程服务专题**

1.《**全程：**如何打造不断线的全生命周期患者服务体系》

2. 《**协作**：多学科协作（MDT）与全程化服务的结合》

2.《**人文：**医学人文视角解读医患关系》

3.《**温度：**医务社工与志愿服务提升患者体验》

**（四）个案管理专题**

1.《**标杆：**美国UPMC服务战略和个案管理》

2.《**利器：**医院客户关系的智能化、跨越式管理》

3.《**照护：**台湾全程全面的个案管理》

4.《**支持**：“互联网+临床支持”助力医患友好新实践》

**（五）“医院服务创新擂台赛”**

本届擂台赛以“倡导主动、创新、连续地为患者提供有温度的服务，用全程化的服务方式提升医患友好度”为宗旨，为参赛医院和选手提供最佳的服务创新案例分享、学习和交流平台，将多方经验进行展示、总结与推广，促进医疗服务持续改善（参与详情见附件一）。

**（六）现场观摩**

1.2017年11月24日15:00-17:00中南大学湘雅医院门急诊服务、社工和志愿服务、国际医疗部、病友服务中心、院前准备中心

2.2017年11月26日下午个案管理、全病程服务示范病房、临床支持示范病房

（七）论坛更多丰富课程与多样形式，敬请期待下一轮通知

**四、时间及地点**

时间：2017年11月25日-26日（11月24日8:00-21:00报到，11月24日下午、26日下午现场观摩）

地点：中南大学湘雅医院新医疗区二楼一会议室（湖南省长沙市开福区湘雅路87号）

报到与住宿地点：长沙泊富名致服务公寓（湖南省长沙市开福区芙蓉中路1段416号）

**五、报名注册**

**（一）注册费用**

1.标准：10月31日前注册，注册费880元/人；11月1日-11月24日前注册990元/人（含资料费、餐费、茶歇费）；论坛期间会务组将在泊富名致服务公寓预留单人间/双人间，如需协助安排住宿，请报名时详细注明，并及时联系住宿联系人；住宿、交通费等自理。

**（二）付款方式（可任选其一）**

1.微信支付：扫描右侧二维码支付

2.银行汇款：

汇款账户: 8111 6010 1150 0219 471

户名: 湖南锐智国际会议展览服务有限公司

开户行: 中信银行股份有限公司长沙分行

请在付款时务必注明款项用途为：“2017年全病程服务暨医患友好创新实践论坛+单位名称”，并妥善保存凭证，以备查询。

**（三）报名方式（可任选其一）**

1．邮箱报名：填写报名回执（附件二），发送至邮箱xyyybyfwzx@126.com。

2．微信报名：扫描下方二维码，通过会议通知H5一键报名。



1. 电话报名：座机：0731-89753989（病友服务中心）

**（四）授予学分**

经培训考核合格者，授予省级I类医学继续教育学分10分。由于湖南省已全面启用电子学分管理，请参会者携带医疗卫生机构专业技术人员的继续医学教育管理卡（继续医学教育卡）刷卡登记学分，未办理的省内参会者将由会务组统一输入学分登记系统。

**（五）乘车路线**

中南大学湘雅医院：湖南省长沙市开福区湘雅路87号

泊富名致服务公寓：湖南省长沙市开福区芙蓉中路1段416号



1．黄花机场：（1）乘机场大巴至民航大酒店，再乘出租车约15元；或步行约200米至火车站，转乘9路公交车到湖南日报站下；（2）乘机场磁浮快线至长沙南站（高铁站），按高铁站路线指示乘车；（3）全程约35公里，出租车约96元。

2.长沙高铁站（长沙南站）：（1）直接乘159路到湖南日报站下；（2）乘地铁2号线至五一广场，转乘地铁1号线文昌阁站下，再步行约900米；（3）全程约16公里，出租车约37元。

3.长沙火车站（长沙站）：（1）乘9路至湖南日报站下；（2）全程约5公里，出租车约15元。

4.汽车东站乘103路至马王堆，转乘405路公交车至湖南日报站下；汽车南站乘7路至火车站，转乘9路公交车到湖南日报站下；汽车西站乘348路公交车至湘雅路口站下；汽车北站乘348路公交车至湘雅路口站下。

**（六）联系方式**

1.会务组联系人：彭碧华13677305041

黎杨芬15116189094

周 玲15874260131

2.会务住宿联系人：陈秋玲13907484644

3.招商联系人：肖 俊 13574818551

4.邮箱：xyyybyfwzx@126.com

中南大学湘雅医院

2017年9月27日

**附件一**

**“医院服务创新擂台赛”主题及要求**

**一、大赛宗旨**

倡导主动、创新、连续地为患者提供有温度的服务，用全程化的服务方式提升医患友好度。

**二、案例主题**

围绕“医疗服务流程优化、患者服务创新、品牌运营管理、分级诊疗、个案管理”等内容，标题不限。

**三、案例要求**

1.参赛单位需要提交**文档介绍（含医院简介和案例介绍，800字以内）、特色简介（200字以内）和PPT**，擂台赛时通过PPT形式展示，可借助音频和视频，每个案例7分钟，其中参赛选手陈述5分钟，选手现场回复评审专家提问2分钟，超时扣分。

2.案例内容应包含具体做法和实际成效，内容尽量详实；大小限定在30MB以内；文字不小于14号字，保证清晰度；图片、文字等请勿做叠加和动画设置，以免遮挡案例内容。

3. 提交案例方式及时间:请于**11月6日**前填写报名回执，注明参加11月25日“医院服务创新擂台赛”案例展示，并以电子邮件方式**提交文档介绍、特色简介和PPT**至邮箱xyyybyfwzx@126.com，邮件名称注明“全病程服务暨医患友好创新实践论坛-工作单位-参赛代表姓名-案例主题”。

**四、评选说明**

1.参赛医院按照案例要求，正确、及时提交案例，并确保案例PPT中的文字、图表、照片、数据等资料真实详尽。

2.参赛案例内容应具有代表性、实操性、可推广性和效益。

3.同一家医院可提交多个案例。

4.最佳创新服务榜单是由评审专家基于案例价值选出，最具人气榜单是由现场观众投票选出。两个榜单的案例允许有重复。

**附件二**

**“全病程服务暨医患友好创新实践论坛”回执单**

**工作单位：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **姓名** | **性别** | **部门** | **职务/职称** | **手机号码** | **邮箱** | **住宿** | | **24日下午15:00-17:00是否参观湘雅医院** | **26日下午是否深入观摩湘雅医院全病程个案管理、临床支持示范病房** | **25日晚是否报名参加“医院服务创新擂台赛”案例展示** |
| **单人间** | **双人间**  **（拼房）** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：1.本回执可从湘雅医院官网-通知专栏下载，填好后请以附件形式发送至邮箱xyyybyfwzx@126.com，邮件名称注明“全病程服务暨医患友好创新实践论坛-工作单位-参会代表姓名”。

2. 如需安排住宿，请报名时详细注明酒店、房型（单人间/双人间），并及时联系住宿联系人提前预订。