

中国医药卫生文化协会

中卫文字【2019】第34号

关于举办“追踪方法学在医疗环节质量控制中的应用 暨医疗质量管理与纠纷防范”学习班的通知

医疗服务质量是医院生存和发展的基础。近年来，国内医院先后引进了很多先进的质量管理理念和方法，如全面质量管理、PDCA 循环、品管圈等，在提升医疗服务质量方面取得了较大进步。但随着竞争的日益激烈及医改的不断推进，质量管理的新问题不断出现。随着医学模式的转变，医疗服务质量评价越来越多的要求从患者感知的角度去评估医疗服务质量。追踪检查法做为从患者角度评价医疗机构服务质量的有效方法，在医疗服务质量评价中起到了十分重要的作用。这就迫切要求医院在医疗服务质量管理中引入追踪检查法，从患者角度感受了解和评价医院整体医疗服务质量，从而针对性地提高医疗质量，提升服务水平。

在当前新的法律以及特殊的医患环境下，如何更好的运用新法规、新思维、新工具，从日常质量安全管理，环节风险防控，注重医患沟通等工作入手，切实提升医疗质量与安全，促进各项医疗机构评价指标的合理、平稳发展，也是每一所医疗机构在新时代发展前进的道路上，必须直面并迫切需要解决的问题。为此，中国医药卫生文化协会医疗风险与保险研究分会举办“追踪方法学在医疗环节质量控制中的应用暨医疗质量管理与纠纷防范”学习班，请各单位积极组织参加。有关具体事宜通知如下：

一、学习内容

（一）追踪方法学在医疗环节质量控制中的应用

- 1、个案追踪与系统追踪；
- 2、追踪方法学的步骤；
- 3、医院评审工作中追踪方法学的应用；
- 4、等级医院评审的标准及规划；
- 5、追踪方法学在不同环节的评价要点；
- 6、医疗质量安全核心制度在追踪方法学中的控制方法；
- 7、留痕管理在追踪方法学中的重要性；
- 8、采用信息化手段实现日常的追踪方法学管理。

（二）医疗质量管理

- 1、医疗质量管理与患者安全管理的整合；
- 2、医疗质量管理工具在实践中的应用；
- 3、三种思维模式在医疗质量管理与患者安全管理中的体现；
- 4、医疗纠纷预防和处理与医疗质量管理的衔接；
- 5、高风险诊疗活动的主动防范措施；
- 6、医疗安全与患者安全管理文化的辨析。

（三）医疗纠纷与防范

- 1、《医疗机构投诉管理办法》解读与适用；
- 2、医疗纠纷预防体系的构建；
- 3、医疗机构与投诉管理监督部门的职责与法律责任；
- 4、医疗质量安全重点部门、关键环节管理及多部门配合的要点与实务；
- 5、如何有效健全医患沟通机制，提高医患沟通技巧与能力，从源头减少投诉；
- 6、如何进行医疗纠纷的处理（纠纷处理途径的选择、协商原则、谈判程序和技巧等）。

二、参加对象

- 1、各级卫计委主管领导、医政处（科）及相关科室负责人；
- 2、各区、县（市）卫计局所属各级各类医疗机构（包括社区卫生服务中心、乡镇卫生院）院长、副院长、医务处（科）、质控科、医患办、纠纷办、护理部、病案科（室）、医教科、门（急）诊科主任、各临床科室负责人等；
- 3、各省、市医学会、医调委相关负责人及业务骨干。

三、授课师资

李国红 中华医学会医鉴办主任；

魏亮瑜 北京医院医务处副处长，卫生法学专家，中国医药卫生文化协会医疗风险与保险研究分会秘书长；

张振清 厦门大学附属中山医院原副院长、国家卫健委医院评审专家、医院评价标准 12 人起草小组成员，厦门医学会副秘书长；

王岳 北京大学副教授、医学人文研究院医学伦理与法律研究中心副主任；

刘宇 北京大学国际医院医务部主任、中国医院协会医疗法制专业委员；

于宏 广州市第一人民医院医务部投诉管理科；广州市白云区人民法院陪审员；

樊荣 清华长庚医院医患关系办公室主任，中国医师协会、北京大学患者安全与医患关系研究中心委员。

(本次讲座由以上二至三位专家轮讲，具体授课专家以报到通知为准。)

四、地点与时间

成 都 2019年09月20日—2019年09月22日

09月20日全天报到，09月21日-09月22日全天上课，具体上课酒店另行通知。

五、收费标准

培训费 1380 元/人，食宿统一安排，费用由各单位自理。

六、学分及证书

经学习合格者颁发国家级I 类继续教育学分（6 分）。

七、报名方式

请将报名回执加盖单位公章后，以传真或邮件方式报名。会务组收到报名表后将于开班前七天发出正式报到通知，告知具体报到地点、乘车路线、授课专家及课程安排等具体事项。

中国医药卫生文化协会医疗风险与保险研究分会（代章）



追踪方法学在医疗环节质量控制中的应用暨医疗质量管理与纠纷防范学习班 报名回执表

(加盖单位公章)

单位名称					
通讯地址				邮编	
联系人		电话		传真	
姓 名	职 务	电 话	手 机	住 宿 (是、否)	
				单住 () 合住 () 否 ()	
				单住 () 合住 () 否 ()	
				单住 () 合住 () 否 ()	
				单住 () 合住 () 否 ()	
				单住 () 合住 () 否 ()	
				单住 () 合住 () 否 ()	
备 注					

注：此表复制有效，请用正楷字填写。 何静

中国医药卫生文化协会

中卫文字【2019】第34号

热烈欢迎中国医药卫生文化协会研修班的有关领导和学员 报到通知

贵单位_____同志等_____人的报名情况悉知，请持本通知按时前往成都报到，现将有关报到事项通知如下：

一、报到时间：09月20日（全天报到）

二、报到地点：浣花溪智选假日酒店

三、具体地址：成都武侯区市晋阳路124号

四、培训费：1380元/人

五、食宿费：180元/床/天含早，单间：360元/间/天含早；中晚餐各60元/人

六、乘车路线

火车站：乘地铁7号线到龙爪堰站下，步行3分钟到酒店。全程打的30元左右即可到酒店。

火车东站：乘地铁7号线到龙爪堰站下，步行3分钟到酒店。全程打车50元左右。

双流机场：乘地铁10号线到太平园，换乘地铁7号线到龙爪堰站下，步行3分钟到酒店。全程打的60元左右即可到酒店。

七、其他事项：

1、请带好身份证。未报名者请提前报名，以便准备资料。

2、请您在买好机票、火车票后，将飞机航班号或车次电话告知北京会务组，以便准确接待。

4、请酌情备足学费、食宿、调研、往返交通费用。

5、本次培训会务工作由北京属天文化发展有限公司、北京华培文化发展有限公司承办，并出据此次会务发票以做报销凭据。

****注：**因国家税务局规定，报销发票须填写购买方的纳税人识别号或统一社会信用代码、开户行及账号等相关信息。请各单位提前与财务沟通好，报到时交给会议服务人员。



09月20日成都学习班课程表

09月20日全天报到		
09月21日 上午 08:30-11:30	<ol style="list-style-type: none"> 1、个案追踪与系统追踪； 2、追踪方法学的步骤； 3、医院评审工作中追踪方法学的应用； 4、等级医院评审的标准及规划； 5、追踪方法学在不同环节的评价要点； 6、医疗质量安全核心制度在追踪方法学中的控制方法； 7、留痕管理在追踪方法学中的重要性； 8、采用信息化手段实现日常的追踪方法学管理 	<p style="text-align: center;">张振清</p> <p>厦门大学附属中山医院原副院长、国家卫健委医院评审专家、医院评价标准12人起草小组成员，厦门医学会副秘书长；</p>
下午 14:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> 1、医疗质量管理与患者安全管理的整合； 2、医疗质量管理工具在实践中的应用； 3、三种思维模式在医疗质量管理与患者安全管理中的体现； 	
09月22日 上午 08:30-11:30	<p>医疗纠纷与防范</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、《医疗机构投诉管理办法》解读与适用； 2、医疗纠纷预防体系的构建； 3、医疗机构与投诉管理监督部门的职责与法律责任； 4、高风险诊疗活动的主动防范措施； 5、医疗安全与患者安全管理文化的辨析 	<p style="text-align: center;">樊荣</p> <p>清华长庚医院医患关系办公室主任，中国医师协会、北京大学患者安全与医患关系研究中心委员。</p>
下午 14:00-17:00	<ol style="list-style-type: none"> 1、医疗质量安全重点部门、关键环节管理及多部门配合的要点与实务； 2、如何有效健全医患沟通机制，提高医患沟通技巧与能力，从源头减少投诉； 3、如何进行医疗纠纷的处理（纠纷处理途径的选择、协商原则、谈判程序和技巧等）。 4、医疗纠纷预防和处理与医疗质量管理的衔接 	