**第三模块 卫生服务体系与卫生管理**

**（计入平时成绩20分）**

要求：以讨论课形式开展。主题“如何以病人为中心改善卫生服务质量”，以换位思考的形式，同学利用业余时间到一家三甲医院或社区卫生服务中心，陪同或伴随一名患者从开始进入门诊挂号、到医生诊治、打针取药、到离开医院为止的整个就医过程，同学根据自己观察判断在就诊过程、服务过程、服务内容、安全管理、医患关系、以及医保制度及其一些宏观的政策和医院管理等方面发现的问题，从患者、医生或管理者的角度任选一个，选择一个主题作为切入点，写成一份本次观察的小论文（包括跟随病人的基本情况、发现什么问题、改进的措施及其理论依据，要求1000字以上）。然后全班一起参加部分同学的汇报和讨论，老师再进行总结。

作业要求：每位同学跟踪调研一位患者就医的全过程，针对WHO卫生系统的反应性要素、医患沟通、医院安全、卫生服务公平性或医疗保险等中的一个问题，可以参考下面的走访提纲，独自完成一篇小论文。杜绝抄袭！

五年制：6月10日前提交。个别需改写的可顺延一周，最迟于6月17日之前全部交毕。逾期按零分处理。

八年制：5月20日前提交。个别需改写的可顺延一周，最迟于5月27日之前全部交毕。逾期按零分处理。

五年制：6月10日每个班随机抽取7名同学进行汇报（每人汇报8分钟，2分钟同学提问和回答）。汇报质量好的可以在论文分数基础上加1-3分，汇报质量差的则在论文分数基础上扣1-3分。

八年制：5月20日三组进行汇报，按小组给与打分（本次汇报前没有课前测，但是需要预习相关视频，同时课堂需要提问回答小组互动环节）

卫生系统观走访观察要点（供参考）

1. 对于观察对象的一般情况的了解
2. 对于就诊流程的观察和建议

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 就诊流程 | 耗时 | 是否顺畅，遇到哪些问题 | 改进建议（如设施、人性化服务、沟通） |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. 所观察到的医患沟通现况和建议
2. 在就诊中如何提升患者的健康素养
3. 门诊服务流程中医务人员或患者安全的改进建议
4. 医院就诊硬件环境的设计建议
5. 对于就诊费用的理解和分析
6. 整个观察流程的体会