２０００年，城镇职工基本医疗保险制度逐步建立。心理研究与咨询作为医学心理学领域的重要内容，面向一线人员的业务指导与操作规范。本资料结合当时的行业环境与工作实际，围绕心理研究与咨询的基本情况、主要做法、存在问题和对策建议进行梳理归纳，供有关单位和从业人员参考。

从心理研究与咨询的实际运行情况看，病历首页与病程记录书写已经成为日常工作中较为常见的环节，心理疏导、临床诊疗规范等基础性内容受到普遍关注。在医疗机构改革推进，社区卫生服务开始试点的背景下，各单位对护理操作的重视程度明显提高，门诊接诊与病史询问逐步走向规范。总体而言，这一阶段的工作呈现出由经验型向制度型转变的特点。

受制于当时的技术条件和管理水平，心理研究与咨询在推进过程中仍存在一些突出问题：一是基层医疗设备简陋，诊疗手段有限；二是医护人员对心理因素关注不足；三是病历书写不规范，记录要素不全。这些问题在不同单位的表现程度不一，但都不同程度地影响了工作的整体质量与效率。

针对上述情况，建议从以下几个方面着手改进：开展健康宣教，建立患者随访台账；加强三基训练，规范诊疗与护理操作；在诊疗中关注患者心理状态，做好沟通。同时，应把制度建设和人员培训放在重要位置，坚持边实践、边总结、边完善，逐步形成适合本单位实际的工作路子。

从具体做法上看，住院病人的护理计划落实是检验工作成效的重要环节。围绕病历书写与康复训练两项内容，不少单位在实践中已经摸索出一些行之有效的做法：把责任落实到岗到人，把标准细化到每一道工序，把检查贯穿到工作全过程，并注意把检查结果与日常考核结合起来。这些做法所需投入不大，但对提高工作质量的作用比较实在，值得在同类单位中加以推广。

在操作层面，还应当注意把握节奏与方法。此外，还应加强部门之间的沟通协作，减少重复劳动，形成工作合力。条件成熟时，可通过简报、通报等形式通报情况，便于相互借鉴。

另外，推进过程中还要注意听取一线人员的意见，把好的做法及时吸收到制度中来。

另外，从实际效果看，凡是制度健全、责任明确的地方，工作推进就相对顺利，反之则容易反复。

另外，在资料管理方面，建议按类别建立目录与索引，做到一查即得，避免临时翻找。

另外，对反复出现的老问题，应从制度和流程上找原因，而不是简单依靠加班补救。

另外，同时要重视资料的积累与保管，为后续的分析研究和决策提供可靠依据。

另外，对工作中出现的新情况新问题，应及时向上级反映并研究解决办法，避免久拖不决。

另外，在具体做法上，多数单位仍以纸质台账和人工登记为主，资料的保存与查找都比较费时。

另外，从长远看，人才培养和制度建设是两项基础性工作，需要持续投入、久久为功。

另外，在此基础上，还应定期开展总结与交流，把行之有效的做法固定下来并逐步推广。

另外，把工作成效与考核挂钩，可以较好地调动人员的积极性与责任心。

另外，由于当时计算机尚未完全普及，很多环节需要多人复核，工作效率受到一定影响。