

揭西县南山卫生院网站院务公开建设规范

院 务 公 开

医疗机构概况

■ 医疗机构基本信息

南山卫生院始建于六十年代，是政府举办的非营利性综合性医院。医院建筑面积 1665 平方米，服务人口 3 万多。现有员工 41 人，其中副高 1 人，专业技术人员 19 人。

南山镇卫生院新门诊大楼于 2004 年元月建成使用。内设内科、儿科、外科、伤科、中医科、牙科、妇产科、儿童防疫及检验等功能科室。现已拥有基层卫生院较为完善的抢救及检查设备；救护车、全自动洗胃机、吸痰机、半自动生化仪、尿液十项分析仪、心电图仪、B 超、鼓风干燥箱、电热恒温水温箱、X 光机、雾化器、新生儿培养箱、新生儿抢救台。更为完善的一套住院分娩设备设施，为分娩妇女提供良好的分娩、休息环境。本院 24 小时开诊。夜诊、急诊联系电话：5792120，住院分娩：5791321，防疫组：5791214。本院将为孕妇提供 1-2 次免费产前检查，住院分娩产妇专车免费接送。我们将力足于为广大人民群众提供优质服务宗旨，精益求精；热情为社会各界提供医疗、保健、预防、康复服务。

开展手术项目：包皮切除术、阑尾炎、疝气、胃穿孔修补术、胆结石、胆囊摘除、输尿管结石、膀胱结石、尿道结石等、无痛人流流产术、放取环手术、剖腹产、子宫肌瘤摘除、卵巢囊肿摘除、甲状腺瘤切除术及各种骨科手术、体表肿块切除术。

医院以“病人第一，质量第一，信誉第一，服务第一”为宗旨，尊重人才，依托科技，严格管理。

医疗机构依法执业登记的主要事项

①类别、名称、地址、法定代表人；②所有制形式；③注册资金；④服务方式；⑤诊疗科目；⑥房屋建筑面积；⑦服务对象；⑧职工人数；⑨执业许可证登记号（医疗机构代码）等。

■ 经批准开展的各项诊疗技术和特殊临床检验项目

预防保健科、内科、外科、妇产科、妇女保健科、儿科、儿童保健科、口腔科、皮肤科、急诊医学科、医学检验科、医学影像科。

医疗机构环境

■ 医疗机构位置及周边的交通



■ 医疗机构内交通线路及导诊路标提示

楼层	门诊大楼	新建住院综合大楼
三层	院长办公室、院委会办公室、财务室、会议室	在建中
二层	妇产科、B超室、检验科、口腔科、	
一层	中西药房、收费处、导诊咨询处、儿童保健室、外科门诊、内科门诊、儿科、心电图室、X光室、急诊科、预防保健科	

■ 门诊、急诊、住院部各病房的设置

设置中医内科、内儿科、外科、妇产科、口腔科、儿童保健、预防保健科。

抢救室、办公室、输液室、留观室。住院部开放床位 20 张，一楼为外科、儿科、内科，二楼为妇产科口腔科，三楼为行政办公室、会议室。

■ 临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况

1、急诊及住院部二十四小时接诊服务；

2、门诊开展无双休日服务；

■ 医疗机构服务时间

二十四小时全天候服务。

医疗服务概况

■ 门诊、急诊、住院服务流程和便民服务措施及流程

一是强化服务意识，改善服务态度。要求医务人员对患者要满腔热忱，高度负责。推行文明用语和服务礼仪，杜绝服务忌语和服务态度“生、冷、硬、顶、推”现象，完善患者纠纷投诉处理机制，促进医患关系和谐。

二是改善服务流程，提高工作效率。完善病历和处方电子化，病人诊断、检查、缴费、取药一卡通制度，缩短流程，简化就医环节，提高工作效率。

三是做好入院宣教。把入院宣教、签订拒收红包协议书，作为一项常规工作来抓，落实责任制，提高患者的知晓度，构建良好医患关系。

四是做好出院病人回访服务。主管医师对重点患者出院一周内予以回访，追踪康复情况，指导后续治疗。把服务延伸到院外，有效地增进医患情谊。

五是开展无双休日服务。为更好地提供服务，双休日、节假日安排适当的门诊力量接诊，检验科的生化项目及其他医技检查照常开展。检验科每天早晨提前半小时工作，方便群众检查，服务更具人性化。

六是对无主特困患者提供爱心服务。对交警、公安部门送来的车祸、突发病患者、120 指令接运及热心人士送来的无主患者，给予抢救治疗和生活照顾，得到满意的恢复。

七是设立投诉接待室。继续对临床科室、医技科室和门诊部，实行零投诉奖励，每半年评定一次，实现零投诉的予以奖励，出现投诉的予以处罚。

八是开辟急诊病人绿色通道，对危、急、重患者优先服务。

九是做好采血点工作。加大投入，加强管理，方便群众，更好地服务周边群众，有

效地缓解用血难问题。

十是做好即时结算服务。即时结算流程为：

参保人在医院住院治疗——→ 提供身份证入院登记 ——→ 出院时，医院医保网自动结算，办理出院手续。

■ 预约诊疗方式、门诊诊疗项目、医务人员的专业特长和出诊时间、节假日值班安排：

我院实行无双休日门诊服务，节假日安排适当的门诊力量接诊。急诊、住院部各科室二十四小时全天服务。

■ 特殊人群优先措施

- 1、复退军人优抚对象住院或门诊诊病设专门服务窗口，优先办理相关手续及补偿事项。
- 2、为无主特困患者或交警、公安部门因特殊事故送来的危重病人开通绿色通道，先抢救、后收费。

■ 提供门诊咨询服务

设置咨询室：从周一至周日，上午 8 时至 11 时 30 分，下午 2 时 30 分至 5 时 30 分接受患者咨询等服务。

■ 提供健康教育咨询服务

在医院门诊、内儿科、外科、急诊、妇产科、及主要通道设置健康教育、疾病预防宣传栏。

行风廉政建设

■ 病人权利和义务主要内容

一、病人的权利

- (1) 获得基本医疗保健的权利
- (2) 人格受到尊重的权利
- (3) 知情权：病人有权得到自己所患疾病的诊断和预后的相关信息。
- (4) 隐私权
- (5) 自主权：完全行为能力人应以本人意愿为准，当父母、配偶同病人意见不

一致时，应尊重患者本人意愿。

(6) 选择权：病人有权利选择为其诊疗的医护人员及治疗方案、措施。

(7) 申诉权：有权向医院有关部门提出投诉，并得到合理处理的权利。

(8) 有对医疗机构的批评建议权。

(9) 有因医疗事故所造成损害获得赔偿权利（包括请求鉴定权、请求调解权、诉讼权）。

二、病人的义务

(1) 有如实陈述病情的义务

(2) 有配合医疗机构和医务人员进行一切检查治疗的义务（遵守医嘱的义务）

(3) 有支付医疗费用及其他服务费用的义务

(4) 有尊重医务人员的劳动及人格尊严的义务

(5) 有遵守医疗机构规章制度的义务

(6) 有不影响他人治疗，不将疾病传染给他人的义务

(7) 有爱护公共财物的义务

(8) 有接受强制性治疗的义务（如危急病人、戒毒、传染病、精神病等）

■ 接受捐赠资助的情况和受赠受助财产的使用管理情况

■ 服务投诉方式和向上级部门投诉方式

一、医疗纠纷、医疗投诉的处理程序

发生医疗纠纷，当事科室及相关科室应积极配合职能科室作好解释工作，力求得到病人和家属的理解，协商解决纠纷，并作好记录。科主任不能把纠纷不处理就上送相关职能部门。

1、发生或者发现医疗过失行为，医院、当事科室、当事有关医务人员应当立即采取有效措施。当事人立即向科室主任汇报情况，科室主任应积极、主动与病人及家属沟通，妥善处理。①门、急诊病人，住院病人由医务股负责处理；②属护理质量或服务的，由护理部负责处理；③医德医风问题由纪检小组负责处理；④收费问题由财务股负责处理；⑤形成医疗投诉的，由医务股组织相关科室共同处理。

2、病人及家属对科室的解释不满意时，科室应及时将情况上报相关职能（院

部办公室、医务股、护理部、纪检小组等), 二天内提交书面材料, 由职能科室组织责任科室及相关科室主任与家属沟通, 并由责任科室向病人或家属答复。

3、患方向医院提交书面投诉信的, 相关职能科室将书面投诉资料上报医院主管领导。相关职能管理部门在接到书面投诉后, 必须在 3 天内与责任科室负责人共同答复病人及其家属。

4、发生医疗纠纷时, 科主任应妥善保管好病历资料。如病人提出封存病历, 应报告相关职能科室同意, 在相关职能科室与患者双方在场的情况下封存和启封。封存资料可以是复印件, 由相关职能科室保管。

5、疑似输液、输血、注射、药物等引起不良后果的, 门诊患者必须留院观察, 同时医患双方应当共同对现场实物进行封存和启封。需要对血液进行封存保留的, 立即通知提供该血液的采供血机构派员到场。需要检验的, 应当由双方共同指定, 依法具有检验资格的检验机构进行检验; 双方无法共同指定时, 由卫生行政部门指定。

6、患者死亡: 医患双方当事人不能确定死因或者对死因有异议的, 医务人员应当建议并争取在患者死亡后 48 小时内进行尸检。尸检应当经死者近亲属同意并签字。如家属不同意尸检, 也应当让近亲属签字。拒绝或者拖延尸检, 超过规定时间, 影响对死因判断的, 由拒绝或者拖延的一方承担责任。

7、医患双方对医案的确认和处理有争议时, 可向卫生行政部门提出调解申请, 或进行医疗事故技术鉴定, 也可以直接向人民法院提起民事诉讼。

二、向上级部门投诉方式

1、电话投诉: 5588034

2、信函投诉: 揭西县卫生和计划生育局 (揭西县河婆镇新安路, 515400)

3、当面投诉: 揭西县卫生和计划生育局 (揭西县河婆镇新安路)

■ 行风廉政建设情况

揭西县南山镇卫生院行风建设实施方案

我单位为认真落实县卫生局党组关于《行风建设实施意见》的要求，进一步引导我院党员干部明确岗位职责，认清权力风险，强化廉政意识，提高行风建设能力，结合工作岗位实际，现制定行风建设工作实施意见：

一、指导思想和工作目标

（一）指导思想：以邓小平理论、“三个代表”重要思想、科学发展观和以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持“标本兼治、综合治理、惩防并举、注重预防”的反腐倡廉工作方针，在坚决惩治腐败的同时，更加注重治本、更加注重预防、更加注重制度建设，努力拓展从源头上防治腐败的工作领域，通过建立健全惩治和预防腐败体系，推动我院反腐倡廉建设深入开展。

（二）工作目标：通过开展行风建设工作，初步形成覆盖我院的行风建设工作网络，逐步建立比较完善的行风建设长效机制，构建“结构合理、配置科学、程序严密、制约有效”的权力制衡机制和行风建设考核评价体系，有效地化解和防范廉政风险，促进我院全体工作人员廉洁行医。

二、实施范围和组织机构

（一）实施范围：领导班子成员、重点科室、重点人群、具有处方权的医务人员等。

（二）组织机构：为有效推进行风建设工作，院务决定，成立行风建设工作领导小组，具体负责行风建设工作的组织、协调、实施和考核等各项工作。

三、主要内容和方法步骤

（一）主要内容

行风建设工作涉及的主要风险是因教育、制度、监督不到位和党员干部不能廉洁自律而产生的思想道德风险、岗位职责风险、制度机制风险和外部环境风险。因此，各科室要紧密结合工作实际，重点围绕制约监督和规范权力运行，认真查找易发生腐败行为的行风建设，采取前期预防、中期监控、后期处置等措施，通过制定方案、贯彻执行、检查考核等环节，对预防腐败工作进行防范管理。

（二）方法步骤

1、动员查找

按照市纪委、市监察局《关于在全市推进行风建设工作的意见（试行）》要求，结合县卫计局党组关于《揭西县卫生系统行风建设实施意见》的要求，我院制定《南山卫生院行风建设工作实施意见》，并利用院内网、简报、信息等多种形式，宣传行风建设工作的重要意义，掌握其基本内容。

（1）岗位查找行风建设存在的问题

采取自上而下和自下而上相结合的方式，通过自己找、相互查、同事帮、领导提、集体评等多种方式，认真分析并逐一排查个人在思想道德、岗位职责、外部环境等方面存在或潜在的行风建设。主要从以下方面查找：

一是围绕思想道德方面主要查找，是否积极参加医院和科室组织的各种政治理论学习；理想和信念是否坚定；是否遵守廉洁自律各项规定；是否主动接受党组织、党员群众监督。

二是围绕岗位职责方面主要查找，是否认真履行岗位职责；是否依法管理、依法执医；是否严格按照工作程序和规章制度办事；是否存在滥用职权、失职渎职、不作为或乱作为等行为。

三是围绕外部环境方面主要查找，是否利用职务之便或工作关系接受请托人礼品、馈赠、请吃、索贿、受贿等；是否有损害群众利益的行为等。

个人查找后，认真填写《行风建设自查表》，经科室负责人审核后备案；科级以上领导干部经分管领导审核后备案。

（2）重点科室查找（主要围绕科室职能查找）

在梳理工作流程的基础上，主要围绕重点环节、制度机制、外部环境等方面查找。

各科室查找出后，要按工作流程和需防范的重点部位、环节制定科室行风建设工作措施，报分管领导审核后，进行公示备案。

（3）领导班子成员查找

领导班子及成员对行风建设工作负有直接领导责任，要按照党风廉政建设责任制的要求，加强领导，认真落实“一岗双责”。班子成员要带头查找班子和自己分管工作方面的行风建设；查找在“三重一大”（重大事项决策、重要人事任免、重大项目安排和大额资金使用）等方面的行风建设；查找在制度、机制建设方面存在的行风建设，按照工作分工抓好职责范围内的行风建设工作，把好中层干部防控表的审核关、监督关、落实关，制定领导班子及成员个人行风建设措施，由主要负责同志审核后备案。

2、执行防范

主要任务是对照《行风建设工作实施意见》，认真落实行风建设的各项措施，防止腐败行为的发生。主要工作有：

（1）前期预防。前期预防措施主要是立足于预防风险和保护干部，注重事前防范，综合运用廉政教育、谈心活动、人文关怀、听证质询、办事公开、权力制约、公开承诺、述职述廉、民主测评等措施，增强干部廉洁自律的主动性和监督制约机制的有效性，达到关口前移和预防腐败行为发生的目的。

（2）中期监控。在前期预防措施的基础上，通过述职述廉、民主测评、信访举报、网络举报、行政投诉、民主评议政风行风、定期自查和专项检查、抽查、督导等手段，构建风险监控网络，对干部行为、制度机制运转、权力运行过程实施动态监控，及时发现苗头性、倾向性问题，做好监控结果的运用，以便采取相应的后期处置办法，避免问题的扩大化和严重化。

（3）后期处置。后期处置办法是针对中期监控发现的问题，视情节严重程度不同，按照干部管理权限，分别实施警示提醒、诫勉纠错和责令整改等措施，及时纠正失误和偏差，堵塞漏洞，避免廉政风险演变成违纪违法行为。

3、考核完善

主要任务是对行风建设工作进行考核总结。按照医院和科室定期自查与阶段性检查相结合、动态考核与综合评估相结合、党风廉政建设责任制考核与年度工作考核相结合的方式，全面系统地考核评价风险防范各项措施的落实情况。主要工作有：

（1）在行风建设工作的执行过程中，按照行风建设工作的考核标准，每季进行一次自查小结，每半年进行一次自查总结，并形成自查总结报告。（2）总结行风建设工作经验，改进完善行风建设工作措施，使行风建设工作常态化，形成长效机制。

四、工作要求

（一）统一思想，提高认识。要搞好动员部署，提高思想认识，注意结合工作实际，抓好落实，坚持正面教育，自我教育为主，把行风建设工作作为预防腐败的一项基础性工作来抓。

（二）加强领导，落实责任。中层干部要带头查找风险点，抓好自身和管辖范围内的行风建设工作，要紧紧依据医院、科室的工作职责，细化分解防范任务，不互相攀比，不搞简单的数据统计。

（三）突出重点，注重实效。通过认真梳理工作流程查找出行风建设，确定重点部位、重点环节，以重点带全面，以关键促整体。坚持防范为主，防范对策一定要有针对性，避免空泛。

（四）分类指导，加强检查。在院党委的领导下，要结合实际，加强分类指导，要根据行风建设管理工作的开展情况加强督促检查，确保防范工作落到实处、取得实效。