揭西县第二人民医院（棉湖华侨医院）

2020年院务公开

一、医疗机构概况

1.医疗机构基本信息

揭西县棉湖华侨医院（揭西县第二人民医院）创建于1991年，现已成为一所集医疗、科研、教学、预防、保健、康复于一体、功能齐全、技术力量雄厚、设备先进的二级综合性医院，系揭阳市医疗联合体成员单位、揭西县助理全科医生培训基地、潮州市卫生学校毕业生教学点。

医院占地面积2.2万平方米，开放床位400张。2020年底在职员工473人(编内382人，编外91人)，其中硕士生研究生1人，本科毕业生61人，高级职称29人，中级职称76人。外聘专家7人，揭西县优秀专家和拔尖人才2人。

医院科室齐备，设有院办、医务、护理、药剂等15个职能科室；住院部设一级诊疗科外科、内科、儿科、妇产科、急诊科，其中儿科为揭阳市临床重点专科。二级诊疗科设外一科（神经外科、创伤骨科、烧伤科）、外二科（普外科、胸外科、泌尿外科、肛肠外科）、内一科（神经内科、呼吸内科、消化内科、心血管内科）、内二科（感染科）、内三科（综合科）、麻醉科、血透中心、ICU和NICU等科室。门诊部设外科门诊、内科门诊、儿科门诊、妇科门诊、专家门诊、中医科、眼科、口腔科、五官科、康复科、皮肤科等科室。拥有检验科、病理室、心脑电图室、B超室、胃镜室、CT、MRI室、X光室等医技科室和九间百级层流及洁净手术室。

医院设备先进，拥有1.5T超导核磁共振、进口全身螺旋CT扫描机、多参数监护仪、超高清腹腔镜、全数字高档彩色多普勒超声系统、移动式C形臂X射线机、进口胃肠镜、西门子增强型彩色B超等一批先进设备应用于临床诊疗。常规开展神外、胸外、骨外、普外、泌外等大型手术，胸外、泌尿、妇科腔镜等各类微创手术以及康复、血液透析等项目，在本地区居领先地位。

2.医疗机构依法执业登记的主要事项

①类别：公益二类；名称：揭西县棉湖华侨医院、揭西县第二人民医院、揭西县棉湖镇中心卫生院、揭西县棉湖镇妇幼保健计划生育服务站；地址：揭西县洪棉公路135号；法定代表人：李志敏；②所有制形式：全民所有制；③注册资金1628万；④服务方式：在上级有关部门的领导下，积极开展医疗卫生工作；⑤诊疗科目：预防保健科/全科医疗科/内科：肾病学专业（血液透析科）/外科/妇产科/妇女保健科/儿科/小儿外科/儿童保健科/眼科/耳鼻咽喉科/口腔科/皮肤科/传染科/肿瘤科/急诊医学科/麻醉科/重症医学科/医学检验科/临床细胞分子遗传学专业(病原体核糖酸扩增定性检测/病理科/医学影像科/中医科等；⑥房屋建筑面积:51746㎡；⑦服务对象:社会；⑧职工人数：382人；⑨执业许可证登记号：379220445222510151。

3.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、全科医疗科、内科：肾病学专业（血液透析科）、外科、妇产科、妇女保健科、儿科、小儿外科、儿童保健科、眼科、耳鼻咽喉科、口腔科、皮肤科、传染科、肿瘤科、急诊医学科、麻醉科、医学检验科、病理科、医学影像科、中医科……HIV初筛检测。

4.重点专科的人员组成

**内科：**

李冠坤（主任医师）、杨华涛（副主任医师）、陈勇鹏（副主任医师）、廖小敏（主治医师）、李镇锋（主治医师）、王博东（主治医师）、陈烨杰（住院医师）、林晓周（住院医师）、吴克茂（住院医师）、李曼冰（医士）

**外一科：（神经外科、创伤骨科、烧伤科）**

张月秋（副主任医师）、李炳生（主治医师）、陈鸿举（主治医师）、陈四海（主治医师）、林晓林（主治医师）、郑援丰（主治医师）、韦德华（主治医师）、林海明（住院医师）、巫懿鹏（住院医师）、陈泽桦（医士）

**外二科（普外科、胸外科、泌尿外科、肛肠外科等）**

林锦宏（副主任医师）、杨延冬（主治医师）、曾旭辉（主治医师）、曾玉龙（主治医师）、林旭生（主治医师）、蔡奕智（住院医师）、吴剑楠（住院医师）、陈创杰（住院医师）、吴伟（住院医师）

**儿科：**

曾庆生（主治医师）、林奕波（副主任医师）、王益畅（副主任医师）、杜天仁（副主任医师）、侯春福（副主任医师）、林生烨（主治医师）、王俊豪（住院医师）、方少洁（住院医师）、谢惠敏（住院医师）、林树志（住院医师）

5.承担的教学任务

贯彻执行继续教育制度，做好卫技人员的三基理论、操作技能、住院医师规范化培训、医师定期考核等继续教育管理；系揭西县助理全科医生培训基地，潮州市卫生学校毕业生教学点。

二、医疗机构环境

1.医疗机构位置及周边的交通



1. 医疗机构内交通线路及导诊路标提示

**门诊大楼**

|  |  |
| --- | --- |
| 楼层 | 科室 |
| 四层 | 会议室、保管室 |
| 三层 | 院长办公室、办公室、财务股、药剂科、支部室、护理部、院感办、医务股、总务股、社会服务股 |
| 二层 | 五官科、B超室、眼科、检验科、心电图室、口腔科、内镜室、痔科、预防保健科 |
| 一层 | 导诊咨询处、中药房、西药房、收费处、骨伤科、中医内科、内科、妇产科、皮肤科、性病科、康复科、病理科、专家门诊 |

**急诊楼**

|  |  |
| --- | --- |
| 楼层 | 科室 |
| 四层 | 会议厅、示教室、图书馆 |
| 三层 | 信息科、设备科、体检科 |
| 二层 | 放射科 |
| 一层 | 急诊科 |

**住院楼**

|  |  |
| --- | --- |
| **楼层** | **科室** |
| 十二层 | 手术室 |
| 十一层 | ICU、血透室 |
| 十层 | 内科 |
| 九层 | 内科、康复科 |
| 八层 | 外二科 |
| 七层 | 外一科 |
| 六层 | 妇产科、产房 |
| 五层 | 妇产科 |
| 四层 | 空置 |
| 三层 | 儿科 |
| 二层 | 新生儿科、NICU |
| 一层 | CT室、住院药房、住院结算、医保办 |

3.门诊、急诊、住院部各病房的设置

门诊诊室设置专家名医门诊、脑卒中筛查、中医内科、内科、儿科、消化内科、心血管内科、皮肤性病科、妇产科、口腔科、眼科、痔科、儿童保健、预防保健科、五官科、纤维鼻咽喉镜诊疗室、骨伤科、中医康复科。

急诊科设置抢救室、办公室、输液室、留观室。住院部一层为医保办、住院结算、住院药房、CT室，二、三层为儿科，五、六层为妇产科，七层为外一科，八层为外二科，九层为内科、康复科，十层为内科，十一层为ICU、血透室，十二层为手术室。

4.临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况

设住院内科、儿科、外一科、外二科、妇产科、急诊科、血透科、手术室、门诊部、CT室、放射科、检验科、心电图室、内镜室、B超室、病理室。急诊科及住院部二十四小时接诊服务；门诊开展无双休日服务。

**医技检查服务如下表所示：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 检测项目 | 检查时间 | 取结果  时间 | 备注 |
| CT扫描 | 随查 | 当天 | 腹部检查空腹 |
| 电子胃镜 | 周一至周六上午 | 当天 | 空腹 |
| 结肠镜 | 周一至周六下午 | 当天 | 预约 |
| B型超声波 | 随查 | 当天 | 查肝、胆空腹 |
| 心电图 | 随查 | 当天 |  |
| 脑电地形图 | 周一至周六 | 当天 |
| X光拍片 | 随查 | 当天 |
| 胃肠钡剂透视 | 上午 | 当天 | 空腹 |
| 经颅多普勒 | 随查 | 当天 |  |
| 病理活检 | 周一至周六 | 一般三天后 |  |
| 急诊生化 | 每天 | 当天下午  (急诊2小时后) | 一小时后 |
| 血脂六项 |  | 素食2天、空腹 |
| 肝、肾功能 |  | 当天上午九时前空腹 |
| 电解质六项 |  |
| 血糖 |  |
| 风湿三项 |  |
| 甲肝乙肝丙肝Ig-M | 工作日 |  |
| 乙肝两对半 |
| 梅毒 HIV |
| 肥达氏 | 每天 | 二十四小时后 |  |
| 甲状腺功能五项 | 周一、三、五下午 | 当天上午九时前空腹 |
| 性激素六项 |
| 更年期三项 |
| 保胎二项 |
| 多囊卵巢 |
| 垂体激素 |
| 男性生殖 |
| 肿瘤初筛 |
| 前列腺二项 |
| 男性肿瘤五项 |
| 女性肿瘤五项 |
| 妇科肿瘤标志物 |
| 卵巢肿瘤标志物 |
| 乳腺肿瘤标志物 |
| 血常规 | 一小时后 |  |
| 大小便常规 | 半小时后 |
| 支原体、衣原体培养 | 三天后 |

5.专科、专业门诊、专科特色

**针灸推拿康复门诊：**

熟练运用针刀、针灸对骶管及周围神经阻滞，应用中医、中药等方法对临床疾病进行诊断、治疗，对腰椎间盘突出症等颈肩腰腿疼痛疾患具有独特研究。熟练运用石氏中风学无及神经根激发疗法对中风及神经功能损伤的康复。

**口腔科门诊：**

现有医生5人，其中主治医师3人，护士1人，配有进口牙科X光数码影像系统、口腔内窥镜、蓝野高温高压消毒器，牙科手机清洁注油机等先进设备。现主要开展牙体病、牙齿修复、口腔粘膜病、颞颌关节病、青少年牙颌畸形的矫正、牙齿缺失的修复（包括牙齿种植修复）等。

**儿科：**

揭西县棉湖华侨医院儿科为揭阳市临床重点专科，分为新生儿和普通儿科2个病区，分别位于住院综合大楼二、三楼；共开放床位134张，其中：新生儿病区开放床位32张，普通儿科开放床位102张。现有医护人员47人，其中副主任医师4人、主治医师2人、住院医师5人、主管护师2人、护师及护士30余人。科室配备呼吸机、多功能监护仪、除颤仪、激光治疗仪、空气压缩雾化器、智能输液泵、微波治疗仪等先进医疗设备。科室先后获市级科技进步奖多项，在省级以上期刊发表论文多篇。年诊量接近7万人次，住院量超过5000人次，设置标准病房、普通单间、抢救室和新生儿病房等。科室专业设置齐全，并配备了多参数监护仪、智能输液泵、激光治疗仪，新生儿经皮黄疸测试仪等先进诊疗设备。近年来，在医院领导的重视、支持下，科室医护人员轮流到上级医院进修，学习国内一流的技术和管理经验并积极推广新项目、新技术，带动学科发展，推动学科建设，插管抢救、暖箱、蓝光箱、雾化吸入、激光治疗仪和过敏原检测等技术已得到广泛的应用。科室发展态势良好，医生技术全面又各有特长，均能独当一面，能有效治疗新生儿黄疸、新生儿肺炎、新生儿腹泻、扁桃体炎、支气管炎、支气管哮喘、支气管肺炎、肺炎合并心衰、口腔溃疡、鹅口疮、小儿腹泻病合并脱水、急性胃肠炎、小儿尿路感染、急性肾炎、麻疹、水痘、手足口病、幼儿急疹等疾病，具备解决小儿疑难病症及危重病人的抢救的能力，于2018年通过揭阳市临床重点专科评审。此外，儿科还承担实习生、进修生的培养，担任临床教学任务，为基层卫生院培养了大量优秀人才。

**微创外科：**揭西县棉湖华侨医院微创（腹腔镜）外科成立于2014 年，以揭阳市人民医院为技术后盾，历经数年的飞速发展，目前已经成为医院的特色专科，人才队伍、技术水平等方面建设逐步提高，拥有市内著名专家2人，副主任医师1名，主治医师及医师6人，在设备配置上，具有美国stryker腹腔镜操作系统以及超声刀设备。熟练开展胃肠及肝胆等微创手术，常见病如胃癌、结直肠癌、阑尾炎、胃十二指肠穿孔、腹股沟疝、胆囊结石、胆总管结石、手汗症等，成为本地区一块闪亮的招牌。同时，针对恶性肿瘤，从癌症的诊断、检查、治疗、营养支持等全方位的全过程的管理逐渐形成，赢得了良好的口碑。

6.医疗机构服务时间

二十四小时全天候服务。

三、医疗服务概况

1.门诊、急诊、住院服务流程和便民服务措施及流程

一是实行病历和处方电子化，病人凭条形码诊断、检查、缴费、缩短流程，简化就医环节，提高工作效率。

二是做好入院宣教、签订拒收红包协议书工作，提高患者的知晓度，构建良好医患关系。

三是做好出院病人回访服务，追踪康复情况，指导后续治疗，把服务延伸到院外，增进医患情谊。

四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。

五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。

六是设立投诉接待室。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。

七是开辟急诊病人绿色通道，对危、急、重患者优先服务。

八是做好即时结算服务。

2.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、节假日安排

**预约诊疗方式：**

以电话预约和现场预约为主。

**门诊诊疗项目：**

内科、心血管内科、消化内科、儿科、妇产科、脑卒中筛查、中医内科、皮肤科、性病科、针灸推拿科、骨伤科、耳鼻喉科、纤维鼻咽喉镜诊疗、口腔科、眼科、痔科。

**医务人员的专业特长和出诊时间：**

李志敏，院长，副主任医师，毕业于广东医科大学。从事外科临床工作20年，曾到广东省人民医院进修，专于普外胸外科常见病、多发病的诊治，擅长肺癌、食管癌、贲门癌、纵膈肿瘤的手术治疗和化学治疗。2004年获 “揭阳市劳动模范”称号，2005年被评为揭阳市卫生系统“先进工作者”，2014年被评为揭西县“拔尖人才”。

曾建文，名誉院长，内科副主任医师。广州中医药大学本科毕业，曾到中山大学孙逸仙纪念医院进修，从事内科临床工作20余年，中西医并举，精于内科常见病、多发病和疑难病的诊断与治疗，尤其对糖尿病、甲亢等内分泌系统疾病的诊治有独到之处。

李彤明，副院长，副主任医师，毕业于汕头大学医学院。从事内科临床工作20多年，曾到汕头市中心医院进修，对内科常见病、多发病、疑难病例的诊断及治疗有丰富的临床经验。擅长冠心病、高血压病、心肌病、心律失常等心血管病的诊疗。

李冠坤，主任医师，神经内科专家，毕业于同济医科大学，原武汉市第九医院神经内科主任。从事神经内科临床工作40多年，尤其对脑血管疾病的防治有丰富的临床经验。擅长脑血栓早期降纤溶栓技术，对各种头痛、精神病的诊治有独特之处。系中华医学微量元素与健康研究会副理事长，在省级以上刊物发表论文20多篇，多次获武汉市优秀论文奖。

张月秋，骨科副主任医师，毕业于湖南医学院，从事医疗工作近40年，原揭西县人民医院骨科主任。熟练掌握四肢骨折的髓内髓外固定、髋关节植换、脊椎骨折椎弓根钉内固定、椎间盘脱出髓核摘除、老年性脊椎骨折椎体成型术以及通过3D打印微创治疗复杂性骨盆骨折、下颌骨骨折。对复杂性关节损伤和近关节损伤有较丰富的临床经验，特别是近年来利用锁定板结合微创技术治疗老年性骨质疏松骨折，取得了良好的成效。工作之余，撰写专科论文10余篇，其中《应用锁定板结合MIPO治疗老年性骨质疏松性肱骨近端骨折》一文达到市级领先水平。

杨华涛，住院部内科主任，副主任医师。毕业于汕头大学医学院，从事内科临床工作20多年，曾到广东省人民医院进修，对内科各种常见病、多发病的诊疗以及急危重病人的抢救有较丰富的经验，擅长消化内科及急诊医学，在内科杂志发表论文多篇。

刘久英，妇产科主任，副主任医师。从事妇产科临床工作30余年，曾多次到上级医院进修腔镜微创手术，精于妇产科常见病、多发病及危重病的抢救治疗，擅长妇科各种手术，如宫外孕、子宫切除、卵巢瘤摘除、卵巢再造、输卵管复通、阴式全宫切除术、阴道修补及腔镜微创手术等。

曾庆生，儿科主任。从事儿内科临床医疗工作30余年，曾到深圳市儿童医院进修，精通儿内科专业知识，对儿内科常见病、多发病的诊断与治疗有丰富的临床经验，尤其对疑难病的诊治和危重病的抢救有独到之处。

陈鸿举，大外科主任，毕业于汕头大学医学院。曾到中山大学孙逸仙纪念医院进修，从事外科医疗工作30多年，擅长胸外科、普通外科常见病、多发病的诊断和手术治疗，尤其对食道癌、贲门癌、胃肠道肿瘤、肝胆道结石等手术有丰富的临床经验。

曾旭辉，大外科副主任。从事外科临床工作30余年，曾到广东省人民医院进修，精于泌尿外科及普通外科常见病、多发病的诊治，对肾脏、输尿管、膀胱、前列腺、胃肠、胆道等疾病的诊断和手术治疗有较丰富的经验，擅长泌尿系腔镜微创手术。

杨延冬，大外科副主任。从事普通外科临床工作30余年，曾到中山大学附属肿瘤医院进修。精通普通外科、肿瘤外科常见病、多发病的诊断与治疗，擅长肝癌、胃癌、肠癌等腹部肿瘤的手术治疗及化学治疗。

陈四海，大外科副主任，广东医科大学医学系毕业。从事外科工作20余年，在上级医院进修期间深得刘双意教授悉心栽培和指导，对各种创伤骨折的治疗有丰富的临床经验。开展股骨、胫骨、肱骨骨折带锁髓内钉内固定，髋关节置换，腰椎骨折椎弓根钉棒内固定等手术项目，填补了本地区骨科手术项目的空白，在各类杂志发表论文多篇。

李炳生，外一科主任，桂林医学院临床医疗系本科毕业。从事外科临床工作近20年，曾到汕头大学医学院第一附属医院和广州医科大学第二附属医院进修。专于脑外伤、脑血管意外等神经外科疾病的诊断与治疗，擅长急性颅脑损伤、高血压等自发性脑出血的手术治疗。

林锦宏，外二科主任，副主任医师，汕头大学医学院本科毕业。从事外科临床工作20多年，曾多次到广东省人民医院及中山大学孙逸仙纪念医院进修。对普通外科、泌尿外科、男性科常见性多发性疾病的诊疗有较丰富的经验，擅长泌尿系结石、炎症、肿瘤、损伤及前列腺疾病的手术治疗，专于泌尿系腔镜微创手术。

王宋鑫，门诊部主任，副主任医师，先后毕业于天津中医药大学、湖北中医药大学，硕士研究生学历。从事针灸、推拿临床工作近10年，擅长运用针刀、针灸、神经阻滞、中医中药等方式治疗椎间盘突出症、颈椎病等脊柱疾病，对中风后遗症及肢体经络疑难疾病具有独到见解，发表论文多篇。

吴浩东，急诊科主任，副主任医师，毕业于广东医科大学。从事急诊临床工作20年，曾到广州医科大学第二附属医院进修，对内科各种常见病、多发病的诊疗以及急诊病人的抢救有较丰富的经验，在省级刊物发表论文多篇。

葛增永，血透科主任，广州中医药大学本科毕业。从事临床工作10年，曾多次到揭阳市人民医院、汕头市中心医院进修。专于血液透析、腹膜透析领域，擅长急慢性肾功能衰竭、尿毒症、糖尿病、肾病、药物及农药中毒等疾病的诊治。

林辉璇，妇产科副主任，副主任医师，毕业于桂林医学院临床医学系本科。从事妇产科工作近20年，2009年代表广东省第五批援藏医疗队赴西藏林芝地区人民医院进行医疗援助工作，并获西藏及揭阳市卫生先进工作者称号。曾赴上级医院进修妇产科微创技术，有较丰富的临床经验，擅长快速子宫下段剖宫产术、子宫肌瘤剔除术、次全子宫切除术，全子宫切除术等的多种常见妇科手术及腹腔镜微创手术，撰写多篇国家级及省级论文。

林奕波，副主任医师，住院部儿科副主任。毕业于广东医科大学，广东省基层医药学会新生儿专委会委员。从事儿科临床工作近20年，曾到深圳市人民医院进修，对儿科疑难病的诊治、危重症的抢救均有丰富经验，擅长新生儿疾病、儿科呼吸系统及消化系统疾病的诊治。发表国家级及省级论文多篇。

廖小敏，住院部内科副主任，赣南医学院临床医学系本科毕业。从事临床工作近20年，曾到广东省人民医院、深圳市第二人民医院进修。专于内科常见病、多发病的诊断与治疗，擅长支气管哮喘、慢性阻塞性肺病等呼吸系统疾病的诊疗及重症监护与治疗。

王益畅，儿科主任助理，副主任医师，毕业于湖南师范大学医学院。从事儿科临床工作近20多年，曾到深圳市人民医院、深圳市儿童医院进修，对儿科常见病、多发病、疑难疾病的诊断及治疗有较丰富的临床经验，擅长小儿出疹、新生儿保健、康复治疗等。

陈小海，南方医科大学本科毕业，副主任医师，揭阳市医学会眼科分会委员，揭阳市医师协会眼科分会委员、高级验光员，从事眼科工作二十余年，曾到广州中山眼科中心等上级医院进修学习，熟练掌握白内障，青光眼，各类眼表，小儿斜视弱视，屈光不正等各类眼病的诊断与治疗，有丰富的临床工作经验，撰写省级以上论文多篇。

陈介东，副主任医师，毕业于广东药学院临床医学系。从事内科临床医疗工作20多年，曾到广州医学院第二附属医院进修。精于神经内科、内分泌等内科疾病的诊断与治疗，擅长脑出血、脑梗死、糖尿病的诊治及急诊医学，在内科杂志发表论文多篇。

陈勇鹏，副主任医师，广东医科大学本科毕业。从事内科临床工作十多年，曾到广州医科大学附属医院、广东省人民医院进修，对内科常见病和疑难病诊治有丰富的临床经验，擅长冠心病、高血压性心脏病、慢性肺源性心脏病、心力衰竭、糖尿病及其并发症的诊治，曾获揭阳市科技成果一项，在内科杂志发表论文多篇。

杜天仁，副主任医师，毕业于陕西延安大学。广东省医师协会儿科专业委员、广东省医学教育协会儿科学专业委员，揭阳市医师协会新生儿科医师分会委员。从事儿科工作十余年，曾在广州市妇女儿童医疗中心(原广州儿童医院)进修2次。擅长儿科呼吸系统，消化道系统疾病诊治，对小儿皮肤病、慢性咳嗽，哮喘及过敏性咳嗽控制有丰富经验。熟悉儿童抽动症、多动症、癫痫及生长发育迟缓的诊断治疗。期间发表国家级及省级论文8篇，2016参与编辑《现代妇幼临床医学》。

侯春福，副主任医师，毕业于广州医科大学医学系本科，从事儿科临床工作10余年，先后到广东省人民医院、揭阳市人民医院等上级医院进修，对儿科常见病、多发病积累了丰富的诊疗经验。擅长儿科呼吸系统、消化系统疾病，对重症手足口病、心血管系统疾病的抢救积累了一定的临床经验。在省级以上期刊发表论文多篇。

沈佩如，副主任医师，毕业于汕头大学医学院，从事妇产科临床工作二十余年，曾到广东省人民医院妇产科进修。对妇产科常见病、多发病的诊治有丰富的临床经验。擅长妇产科常见手术、子宫颈病变、功能性子宫出血和产前疾病等的诊治。

**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。

2.特殊人群优先措施

一是为复退军人优抚对象、脑卒中病人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。

二是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。

3.提供门诊咨询服务

设置导诊台：从周一至周日，上午8:00至11：30，下午2:30至5：30接受患者咨询等服务。

4.提供健康教育咨询服务

一是印制疾病预防小册子，供公众随时取阅，提高工作保健意识；

二是通过多媒体广告机、微信公众号等载体普及健康知识，提供教育咨询。

四、行风廉政建设

1.病人权利和义务主要内容

**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、 诉权）。

**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）

2.接受捐赠资助的情况和受赠受助财产的使用管理情况

无。

3.服务投诉方式和向上级部门投诉方式

**医疗纠纷、医疗投诉的处理程序**

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.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。

**向上级部门投诉方式**

1.电话投诉：5588034、12345

2.信函投诉：揭西县卫生和健康局（揭西县河婆镇新安路，515400）

3.当面投诉：揭西县卫生和健康生育局（揭西县河婆镇新安路）

4.行风廉政建设情况

**一是发挥思想引领作用，持续改进服务质量**

组织干部职工深入学习贯彻党的十九大和习近平总书记系列重要讲话精神，加强党建工作，把握当前的正确方向，大力培养和践行新时代习近平新时代中国特色社会主义思想，进一步弘扬医疗卫生职业精神，凝聚卫生事业发展的正能量、团结力量，引领医护人员积极投入，进一步推动我院卫生事业的创新发展。以先进人物、先进事迹为榜样，进一步增强责任意识和责任感，树立全心全意“以病人为中心”的服务理念，加强宣传，深入开展医德医风建设，积极改善服务措施，进一步优化服务流程，提高服务质量，改善患者就医体验。

**二是全面提升行业形象**

认真学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，积极投入开展“一主线、两突出、三提升”党建主题活动、落实党的基层建设，举行特色主题党日活动，使之制度化、常态化。动员全院干部职工爱岗敬业、精益求精、开拓进取。以医疗卫生行业“九不准”严格要求自身，增强责任意识和责任感，树立全心全意“以病人为中心”的服务理念。加强医务人员人文教育和培训，提高沟通能力和服务意识，构建和谐医患关系，树立行业新风尚。