

揭西县龙潭镇卫生院 2023 年院务公开

一、医疗机构概况

（一）医疗机构基本信息

揭西县龙潭镇卫生院 1996 年建成。地处龙潭镇下圩，最远的村距卫生院的距离 10 公里左右，是全镇医疗技术培训、保健和急救中心，担负全镇的急、危病、多发病和公共卫生事件的抢救和治疗任务。卫生院总建筑面积 2110 平方米，服务人口 3.8 万人。现有干部职工 39 人，其中中级职称 8 人、师级职称 17 人、士级职称 6，行政后勤人员 8 人，形成一支具有丰富临床经验的医疗队伍。

卫生院设有内科、妇产科、儿科、中医科、预防保健科、中西药房、急诊室、分娩室、住院部、护理部、中医馆等。近年来，我院业务规模不断扩大，增设有 CR 室、公共卫生办公室、中医特色专科等。病房 10 间，病床 30 张，设有心电图室、B 超室、医学检验室等辅助检查科室。合作医疗实行即时报销，200 元起付线，五保户、低保户类免起付线，报销比率 90%。

（二）医疗机构依法执业登记的主要事项

①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。

（三）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、儿科、医学检验科、医学影像科、中医科、精神科门诊。

重点专科的人员组成

内、外、儿科：

刘育君（中医师）、蔡文丰（中医师、全科医生）、张丽君（执业医师）、蔡文富（医士）、刘国俊（执业医师、全科医生）、卢丽珍（执业医师）、李晓钧（执业助理医师）

妇产科：

黄少华（主治医师、全科医生）、蔡丽斌（主治医师）、陈晓霞（主治医师、全科医生）

（四）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；组织业务学习、学术讲座，支持鼓励网上学习，按时校验继续教育学分，使卫技人员继续教育和管理制度化。

（五）医疗机构环境

医疗机构位置及周边的交通



（六）医疗机构内交通线路及导诊路标提示

楼层	科 室
三层	院长办公室、会议室、办公室、财务室
二层	B 超室、检验科、心电图室、预防保健科、护士站、医生办公室、公卫办公室、住院部
一层	发热诊室、核酸采集室、预防保健科、中药房、西药房、收费处、中医内科、急诊室、治疗室

（七）门诊、急诊、住院部各病房的设置

设置门诊诊室 4 间，中医科、内科、妇产科儿童保健、预防保健科。

急诊科设置抢救室、输液室、留观室。住院部开放床位 30 张，一楼为急诊室、二楼为内外科、妇产科。

（八）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、外科、妇产科、急诊室、X 光室、检验科、心电图室、B 超室。

（1）急诊室及住院部二十四小时接诊服务；

（2）门诊开展无双休日服务；

（3）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
B 型超声波	随查	当天	查肝、胆空腹

心电图	随查	当天	
血脂四项			素食 2 天、 空腹
肾功能			当 天 上 午 九 时 前 空 腹
血糖			
乙肝两对半		当天下午五时 后	
血常规		一小时后	
大小便常规		半小时后	

（九）医疗机构服务时间

二十四小时全天候服务。

二、医疗服务概况

（一）门诊、急诊、住院服务流程和便民措施及流程

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。

三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。方便群众检查，服务更具人性化。

四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。

五是开辟急诊病人绿色通道，对危、急、重患者优先服务。

六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→向收费处提交身份证复印件直接登记入院→出院时，持身份证到医院收费处办理结算手续

（二）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

1. 预约诊疗方式：

以电话预约和当面预约为主。

2. 门诊诊疗项目：

内科、儿科、妇产科、中医科。

3. 医务人员的专业特长和出诊时间：

刘育君 中医师。精于内科常见病、多发病和疑难病的诊治与治疗。出诊时间：周一到周五上午。

蔡丽斌 妇产科主治医师。精于妇产科常见病、多发病及危重病的抢救治疗，以及计划生育手术等。

黄少华 主治医师：妇产科主治医师。精于妇产科常见病、多发病及危重病的抢救治疗。

4. 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。

三、行风廉政建设

（一）病人权利和义务主要内容

1. 病人的权利

（1）病人有个人隐私和个人尊严被保护的权利。病人有权要求有关其病情资料、治疗内容和记录应如同个人隐私，须保守秘密。病人有权要求对其医疗计划，包括病例讨论、会诊、检查和治疗都应审慎处理，不允许未经同意而泄露，不允许任意将病人姓名、身体状况、私人事务公开，更不能与其他不相关人员讨论别人的病情和治疗，否则就是侵害公民名誉权，受到法律的制裁。

（2）病人有获得全部实情的知情权。病人有权获知有关自己的诊断、治疗和预后的最新信息。在医疗活动中，医疗机构及其医务人员应当将患者的病情、医疗措施、医疗风险等如实告知患者，及时解答其咨询；但是，应当避免对患者产生不利后果。

（3）病人有平等享受医疗的权利。当人们的生命受到疾病的折磨时，他们就有解除痛苦、得到医疗照顾的权利，有继续生存的权利。任何医护人员和医疗机构都不得拒绝病人的求医要求。人们的生存权利是平等的，享受的医疗权利也是平等的。医护人员应平等地对待每一个病人，自觉维护一切病人的权利。

(4) 病人有参与决定有关个人健康的权利。病人有权接受治疗前，如手术、重大的医疗风险、医疗处置有重大改变等情形时，得到正确的信息，只有当病人完全了解可选择的治疗方法并同意后，治疗计划才能执行。

病人有权在法律允许的范围内拒绝接受治疗。医务人员要向病人说明拒绝治疗对生命健康可能产生的危害。

如果医院计划实施与病人治疗相关的研究时，病人有权被告知详情并有权拒绝参加研究计划。

(5) 病人有权获得住院时及出院后完整的医疗。医院对病人的合理的服务需求要有回应。医院应依病情的紧急程度，对病人提供评价、医疗服务及转院。只要医疗上允许，病人在被转到另一家医疗机构前，必须先交代有关转送的原因，及可能的其他选择的完整资料与说明。病人将转去的医疗机构必须已先同意接受此位病人的转院。

(6) 病人有服务的选择权、监督权。病人有比较和选择医疗机构、检查项目、治疗方案的权利。医务人员应力求较为全面细致地介绍治疗方案，帮助病人了解和作出正确的判断和选择。病人同时还有权利对医疗机构的医疗、护理、管理、后勤、管理医德医风等方面进行监督。因为病人从到医疗机构就医开始。即已行使监督权。

(7) 病人有免除一定社会责任和义务的权利。按照病人的病情，可以暂时或长期免除服兵役、献血等社会责任和义务。这

也符合病人的身体情况、社会公平原则和人道主义原则。

(8) 有获得赔偿的权利。由于医疗机构及其医务人员的行为不当，造成病人人身损害的，病人有通过正当程序获得赔偿的权利。

(9) 请求回避权。

2. 病人的义务

(1) 积极配合医疗护理的义务。病人患病后，有责任和义务接受医疗护理，和医务人员合作，共同治疗疾病，恢复健康。病人在同意治疗方案后，要遵循医嘱。

(2) 自觉遵守医院规章制度。医院的各项规章制度是为了保障医院正常的诊疗秩序，就诊须知、入院须知、探视制度等都对病人和家属提出要求，这是为了维护广大病人利益的需要。

(3) 自觉维护医院秩序。医院是救死扶伤、实行人道主义的公共场所，医院需要保持一定的秩序。病人应自觉维护医院秩序，包括安静、清洁、保证正常的医疗活动以及不损坏医院财产。

(4) 保持和恢复健康。医务人员有责任帮助病人恢复健康和保持健康，但对个人的健康保持需要病人积极参与。病人有责任选择合理的生活方式，养成良好的生活习惯，保持和促进健康。

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做好解释工作，力求得到病人和家属的理解，协商解决纠纷，并做好记录。科主任不能把纠纷不处理就上送相关职能部门。

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，住院病人由办公室处理；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收费问题由财务室负责处理；⑤形成医疗投诉的，由医院办公室相关科室共同处理。

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（院办公室、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。

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。

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。

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。

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。

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：5591078

2、信函投诉：揭西县卫生健康局（揭西县河婆镇新安路 515400）

3、当面投诉：揭西县卫生健康局（揭西县河婆镇新安路）

四、行风廉政建设情况

（一）成立行风廉政建设工作小组

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记关于全面从严治党、加强作风建设的重要论述和指示批示精神，按上级纠风的工作要求，以规范服务行为、提高服务质量、改善服务态度、优化服务环境为重点，进一步严明纪律意识，着力解决医德医风和行业作风方面存在的突出问题，营

造风清气正的工作环境，促进了我院卫生事业健康发展。

（二）全面加强行风教育学习

开展以敬岗爱业为核心的时代精神和廉洁自律为核心的职业精神教育，弘扬医者仁心文化及“敬佑生命、救死扶伤、甘于奉献、大爱无疆”精神，提高广大工作人员职业素养，增强遵纪守法意识。组织学习《执业医师法》《医疗机构管理条例》《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》和习近平总书记重要讲话、重要指示精神，牢固树立“以病人为中心”服务理念，弘扬崇高职业精神，不断完善工作制度，优化服务流程，持续改进工作作风、改善服务态度、提升服务能力，打造“更有温度的医疗服务”。

（三）强化行风建设

为进一步加强作风行风建设，建立健全作风建设制度，与全院干部职工签订了《廉政从业承诺书》《揭阳市公职人员拒收拒送“红包”礼金承诺书》并加强医院投诉通道建设和管理，向社会公开公布投诉电话，让群众反映意见能及时得到解决，强化医药购销领域监督管理，随时接受监督检查，并签订《廉洁购销合同》，严格切实强化全院干部职工的作风行风，把全心全意为人民服务落在实处，全面促进我院医德医风的持续提升。

（四）服务投诉方式

为强化正风肃纪，严格落实中央八项规定精神，持之以恒纠“四风”树新风，营造风清气正氛围，现将投诉举报方式公告如下：

揭西县龙潭镇卫生院投诉电话：5323122

揭西县卫生健康局打击商业贿赂和整顿医德医风举报投诉
电话：0663-5591078