

揭西县钱坑镇卫生院 2023 年院务公开

一、医疗机构概况

（一）医疗机构基本信息

揭西县钱坑镇卫生院成立于 1958 年 8 月，是本镇唯一一所全民医疗卫生服务机构，规范化免疫门诊，新型农村合作医疗定点医院，经过数十年的发展，现建筑面积为 4526 平方米，床位编制数 30 张。内设住院部、妇产科、放射科、B 超室、化验室、防疫接种等科室。拥有全自动生化分析仪、全自动血液细胞分析仪、全自动化学发光免疫系统、免疫荧光定量分析仪、电解质分析仪、特定蛋白分析仪、彩色多普勒超声系统、DR 等设备。我院人员编制数 53 人，有在编人员 47 人，临聘人员 19 人，退休人员 17 人，拥有在职主治医师 3 人，执业医师 6 人，执业助理医师 10 人，执业护士 12 人，可满足全镇及周边乡镇人民的医疗保健、公共卫生的服务要求。

（二）医疗机构依法执业登记的主要事项

1. 医疗机构名称：揭西县钱坑镇卫生院
2. 地址：揭西县钱坑镇钱东村榕福住宅区 18 号
3. 邮政编码：515432
4. 所有制形式：全民
5. 医疗机构类别：乡镇卫生院
6. 诊疗科目：预防保健科、全科医疗科、内科、外科：普通

外科专业、妇产科、儿科、眼科、精神科（门诊）、医学检验科、医学影像科、中医科

7. 服务对象：社会

8. 法人代表人和主要负责人：李河英

（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、妇产科、儿科、医学检验科、医学影像科、中医科，残疾人康复站。

二、医疗机构环境

（一）医疗机构位置及周边的交通

钱坑镇卫生院位于钱坑镇中心大桥北侧，仁福公路旁，本镇位于县境南部，东接金和镇，北与大溪镇、灰寨镇分界，南与普宁市石牌镇、大池农场、里湖镇交界，距县城 27 公里。

（二）门诊、急诊、住院部各病房的设置

设置门诊诊室 3 间，分综合科、妇产科、预防保健科。开放床位 30 张，一楼为综合科和预防保健科，二楼为妇产科。

三、医疗服务概况

（一）临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况

设综合科、妇产科、预防保健科、放射科、检验科、B 超室。

1. 综合科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	周一至周日	当天	查肝、胆空腹
X 光拍片	周一至周日	当天	
急诊生化	周一至周日	当天下午 (急诊 2 小时后)	空腹
肝肾功能			
电解质三项			
血糖			
乙肝 Ig-M			
乙肝两对半			
血常规		当天	
大小便常规			

(二) 医疗机构服务时间

二十四小时全天候服务。

(三) 门诊、急诊、住院服务流程和便民措施及流程

1. 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。

2. 改善服务流程，提高工作效率。完善病历和处方，简化病人诊断、检查、缴费、取药就医环节，缩短流程，提高工作效率，

方便群众就诊。

3. 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。

4. 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。

5. 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。

6. 做好即时结算服务。

四、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。

（二）服务投诉方式和向上级部门投诉方式

1. 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。

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。

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。

2. 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）

(3) 当面投诉：揭西县卫生健康局（揭西县河婆镇新安路）

揭西县钱坑镇卫生院行风建设实施方案

为进一步规范我院医疗服务行为，切实纠正医疗行业不正之风，着力解决群众反映强烈的突出问题，全面推进医德医风和行业作风建设，提升医院服务质量和整体形象，根据上级有关文件要求，结合实际，制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实科学发展观，坚持标本兼治、综合治理的工作方针，紧紧围绕“打造粤东发展极，建设幸福新揭阳”和“实现绿色崛起，建设幸福揭西”的核心任务，全面落实纠风工作责任制。以开展“九不准”“诚信廉洁医院”“三好一满意”等活动为平台，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、严格纠风专项治理为重点，着力解决医德医风和行业作风方面存在的突出问题，促进我院医改工作的顺利推进和事业健康发展。

二、工作目标

通过加强行风建设，实现作风和形象明显提升：

1. 事业心、责任感明显增强。全体医务人员职业责任感、荣誉感进一步增强，依法执业、廉洁行医、文明行医的行业新风进一步树立。

2. 服务态度明显改善。医务人员的服务意识进一步增强，服务态度进一步改善，就医环境、服务流程进一步优化，医患关系

进一步和谐，医疗纠纷明显减少。

3. 社会满意度明显提升。内部管理进一步加强，以“病人为中心”的服务理念进一步提高，社会综合满意度不断提升。

三、实施范围

全院各科室。

四、重点任务

（一）加强学习教育，提供思想保障。

1. 加强职业道德教育。把“崇尚科学、珍爱生命、团结进取、乐于奉献”作为全院医务人员的基本要求，切实加强对医务人员职业道德、职业纪律、职业责任教育，提高医务人员的思想道德素质，牢固树立“全心全意为人民服务”宗旨。

2. 加强纪律法制教育。组织学习《中国共产党纪律处分条例》、《党员领导干部廉洁从政若干准则》、《执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《护士条例》、《药品管理法》、《医疗事故处理条例》、《侵权责任法》、《刑法修正案(六)》和最高人民法院、最高人民检察院《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》、卫生部《关于卫生系统领导干部防止利益冲突的若干规定》、卫生部《医疗机构从业人员违纪违规问题调查处理暂行办法》、《广东省医疗卫生机构及其工作人员索要、收受“红包”回扣责任追究暂行办法》等法律法规，使全体医务人员对法律规定入心入脑，增强依法从业、廉洁从业、廉洁办事的自觉性。

3. 加大先进典型宣传力度。继续挖掘树立一批先进典型，充

分发挥典型教育引导作用，加大对医德高尚、医术精湛、敬业奉献先进典型的宣传表彰力度，激励全体医务人员积极投身到卫生事业和医改的伟大实践中。

4. 加强反面警示教育。以发生在医疗卫生行业内的医疗责任事故、贪污腐败、商业贿赂等典型案例进行反面警示教育，促使全体员工进一步增强党纪、政纪、法纪观念，提高遵守卫生职业道德操守的自觉性，从思想上筑起抵制各种不正之风和贪腐的防线。

（二）改善服务态度，提供基础保障

1. 改善服务态度。紧紧围绕“以病人为中心”这个主题，切实改善挂号、收费、药房、门诊、医技检查等窗口科室和住院部的服务态度，全面推行人文关怀，充分尊重、自觉维护病人的知情权、选择权和隐私权等合法权益，坚决杜绝“生、冷、硬、顶、推、拖”等不良现象。进一步畅通投诉渠道，及时受理、妥善处理患者的投诉，化解矛盾和纠纷，减少医患纠纷的发生。

2. 优化就医环境。认真落实便民利民措施，通过逐步推行预约挂号、合理安排门（急）诊服务、简化门（急）诊和入、出院服务流程、推行“先诊疗、后结算”模式、提供方便快捷的检查结果查询服务、导医服务和即时结算服务等方式，积极探索、创新推进各项改善医疗服务的措施，做到合理安排、热情服务、流程顺畅，不断提高医疗服务水平。

（三）建立完善制度，提供制度保障

1. 全面实行办事公开制度。积极推进党务、院务公开，广泛接受社会和群众监督。完善住院费用清单制、医疗收费及药品价格公示制度和查询制度。建立健全医院评价制度和信息发布制度，定期将服务数量、质量、价格等社会关注的热点内容，向社会发布和公示，引导开展公平、有序竞争。

2. 严格落实医德考评制度。根据《广东省医务人员医德考评实施办法》、《医师定期考核管理办法》，严格落实医德考评制度，并抓好考评结果的运用，把考评结果与医务人员晋职晋级、绩效工资、岗位聘用、评先评优和定期考核直接挂钩，充分发挥制度的激励和约束作用。

3. 全面推进医院廉洁风险防控工作。加强职务权力廉洁风险防控，以决策权、基建权、采购权、人事权、财务权等为重点，切实加强对医院领导干部和行政科室等管理行为的监控。加强职业权力廉洁风险防控，以诊疗、用药、检查、收费等行为为重点，规范医务人员执业行为。

4. 深化纠风专项治理工作。一是根据省卫生厅《关于进一步深化全省卫生系统纠风工作方案》要求，重点治理医务人员及其他管理人员在医药采购和医疗服务活动中的不正之风和商业贿赂行为。二是凡因种种原因收受过各种各样的回扣、“红包”、好处费，自觉主动缴交组织廉洁账户的，作为主动自我纠错，可不追究责任。三是深入推进民主评议行风“回头看”活动，逐步规范民主评议周期、范围和评价标准。积极探索建立科学的行风评价

机制，充分发挥行风监督员的作用，高度关注政风行风热线，认真倾听群众呼声，及时解决群众反映的突出问题。

（四）加强监督检查，提供纪律保障

1. 设立专门的督查机构。要成立医德医风建设督查小组，并设立办公室，抽调专职人员，负责对全院医德医风建设的督查督办工作。

2. 严格认真开展督查督办。医德医风建设督查机构在全院范围内，严格履行督查督办职责。严格按照指定的督查方案，加强对开展医德医风建设每一阶段、环节工作的督查。通过个别约谈、暗访、行风查房、发放满意度调查问卷等方式，及时掌握和解决医德医风中存在问题。通过设置院长投诉电话、投诉信箱等方式接受服务对象投诉，解决好服务对象的合理诉求；通过组建医德医风建设志愿者队伍，协助工作宣传、收集信息、反馈意见，树好行业新风；通过聘请行风监督员、邀请人大代表和政协委员监督等多种形式，拓宽监督渠道。同时，按照市、县卫生局的做法，建立健全内、外部监督管理机制。

3. 加大案件查处力度。结合“三打两建”专项活动行动，坚决查处医药购销和医疗服务中的不正之风案件，严肃查处乱收费、收受或索要“红包”、收受回扣、商业贿赂等典型案件，充分发挥办案的警示作用。对违规违纪行为，严格按照《医疗机构从业人员违纪违规问题调查处理暂行办法》、《广东省医疗卫生机构及其工作人员索要、收受“红包”回扣责任追究暂行办法》和《揭阳

市卫生局关于医疗卫生人员违反职业道德、执业纪律处理暂行规定》，严肃查处，追究相关人员责任，决不姑息迁就。

五、实施步骤

（一）动员部署，宣传教育

1. 召开动员大会，周密部署。召开医院医德医风和行业作风建设动员大会，印发实施方案，细化工作措施，明确责任要求，全面推进落实工作任务。各科室、班组要学习、领会动员大会精神，拓展思路，掀起加强医德医风和行业作风建设活动的新高潮。

2. 加强宣传教育，开展构筑医魂大讨论。采取领导动员、专家宣讲、正反典型案例剖析等形式，通过集中学习、专题培训、个人自学、科室座谈、与媒体合作栏目等多种途径，组织全体医务人员学习医德医风和行业作风建设有关规定，围绕为什么要加强医德医风建设、如何加强职业道德教育、怎样建设和谐医患关系、假如我是一个病人等内容展开讨论，牢固树立全心全意为病人服务思想，凝练并大力弘扬体现社会主义核心价值体系的医疗卫生职业精神和职业道德。统筹安排好学习和讨论，做到人人参与、人人接受教育。

（二）自查自纠，剖析问题

1. 广泛征求意见。通过召开座谈会、个别访谈、电话征求、发放调查问卷、设置意见箱等多种方式，主动征询群众和社会各界意见，找准群众对医疗卫生服务中不方便、不放心、不满意的主要问题，并进行归纳梳理。

2. 深入剖析问题根源。采取“自己找、群众提、上级点、互相帮”的办法，突出重点，认真找准本单位、本科室、个人在医德医风和行业作风方面存在的突出问题。通过设立举报意见箱、举报电话，召开院班子、患者及家属、行风监督员座谈会，向病人及家属和社会各界公开征求意见等形式查找本单位、本支部、本科室和个人在医德医风、行业作风和服务质量方面存在的问题和不足。每个医务人员要围绕自身存在的问题和不足，通过开展批评和自我批评，认真自我剖析存在问题。

（三）整改提高，完善制度

1. 落实整改措施。根据查找出来的突出问题，认真制定整改方案，提出整改措施，限定整改时限，落实整改责任，确保把整改措施落到实处。特别是对一些涉及群众切身利益、影响行业形象的突出问题，要集中精力进行重点整改。对具备整改条件的问题，要马上解决；对通过努力能够解决的问题，要限期解决；对那些由于受客观条件限制一时解决不了的问题，要积极创造条件逐步加以解决。

2. 健全工作制度。认真总结行风建设方面的成功经验，制定医院医德医风建设培训制度和医德医风考评实施细则，建立健全行风目标管理责任制和医护人员教育、管理、考评制度，形成激励、监督和约束的长效工作机制。

（四）总结和实施奖惩

在学习、剖析和整改完善的基础上，全面总结开展医德医风

和行业作风建设工作的新成效和好经验,进一步巩固和扩大成果。按照“谁主管、谁负责”“管行业必须管行风”的原则,对临床科室行业作风建设情况进行监督检查。我院也将组织相应的评选活动,鼓励先进,鞭策落后,形成人人讲行风、讲文明的良好氛围。

六、工作要求

把加强行业作风建设作为当前一项重要工作来抓,列入医院重要议事日程,切实加强领导,精心组织,狠抓落实。

1. 加强领导,健全机构。为切实加强领导,成立了“钱坑镇卫生院行风建设领导小组”,负责对我院行风建设工作的领导、推进和监管。领导小组下设办公室,负责行风建设的日常工作。

2. 明确责任,强化落实。要高度重视,充分认识加强行风建设的重要性,要以创新的精神,积极探索加强行风建设的新方法新举措,把各项工作做细、做实、做具体,确保活动取得实效。

3. 加强宣传,营造氛围。要充分利用电视、网络、报刊、简报、宣传栏、电子显示屏等途径,广泛宣传行风先进典型,报道医院行风建设工作情况,揭露和曝光违反行风及其它违法违纪的行为,营造加强医德医风建设良好社会氛围。

4. 总结经验、报送信息。要认真总结医德医风建设工作开展情况并及时报送信息,开展行风建设活动工作总结。