**揭西县人民医院**

**院**

**务**

**公**

**开**

**专**

**栏**

**建**

**设**

**规**

**范**

整理人：庄广洁 审核人：

2020年1月21日

**揭西县人民医院院务公开专栏建设规范**

**一、医疗机构概况**

**（一）医疗机构基本信息**

广东省揭西县人民医院座落于广东省揭阳市揭西县城东侧，有着悠久的历史，前身为1921年由英国基督教浸信会教徒、乡贤汪竹亭先生倡导创建的大同医院。是本县规模最大、专业设置最齐全、设备最先进、设施最完善的国家二级甲等综合性医院、爱婴医院。是全县医疗技术培训、保健和急救中心，担负着全县的急危重病、多发病和公共卫生突发事件的抢救及治疗任务。

**人力资源情况。**医院现有干部职工940人（包括退休人员195人）。在编人员466人，临聘人员279人（包括临工类人员68人）。其中卫生专技人员591人，非卫生类其他专技人员86人。

主任医师6人，主任护师2人，副高职称人员共71人，中级职称人员70人，师级以下人员443人。硕士生7人，本科毕业生111人。

**科室设置齐全。**医院科室设置齐全，设门诊部及住院部。其中门诊部设专家门诊(包括外科、内科、儿科、妇科、产科、心血管科、中医科、泌尿外科等)、骨伤科、皮肤科、痔疮科、康复科、妇科、产科、口腔科、五官科等门诊科室，医技科室设检验科、病理室、碎石室、心脑电图室、肺功能检查室、CT室、MRI室、X光室、B超室、胃肠镜室等共30多个科室。

住院部设一级诊疗科外科、内科、儿科、妇科、产科、急诊综合科、重症医学科（ICU）、眼科、血透中心。二级诊疗科设有外一区（骨外科）、外二区（普外科、胸科、肿瘤科、肛肠科）、外三区（神经外科、烧伤科），内一区（呼吸内科、肾内科、风湿内科、感染科）、内二区（心血管内科、血液内科）、内三区（神经内科、消化内科），泌尿中心（泌尿外科、内分泌科），儿科（NICU），介入手术室。

住院编制床位800张，实际开放病床810张。

**医疗设备先进。**医院拥有GE公司16排螺旋CT机、日立公司核磁共振（MRI）机、数字化摄片系统（DR）、DSA、数字化高清腹腔镜系统、血液透析机、奥林巴斯全自动生化分析仪、高清电子内镜系统、实时三维彩超系统、高频移动C 臂机、进口呼吸机、纤维鼻咽镜、化学发光分析仪、电子阴道镜、体外整波碎石机及层流手术室等先进医疗设备设施。

**医疗业务。**2019年1-12月份门诊病人为293743人次，门诊人均费用189元，比去年同期151元增加38元；出院病人33015人次,比去年同期30685人次，增加2330人次，比增7.6％；住院人均费用8563元，比去年同期人均费用8032元，增加531元，比增6.61％；平均住院日7.32天，与去年同期6.8天，增加0.52天，比增7.65％。

1-12月共完成大中型手术5536例（含介入手术 598例），其中骨科956例，普外科1115例，泌尿外科手术821例，颅脑外科163例，妇科526例，产科1129例，眼科白内障术110例，耳鼻喉59例，门诊58例；介入手术总598例（造影278例，治疗297例），其中心内二科造影111例，治疗243例；外三造影88例，治疗26例；内三科造影102例，治疗28例。

三级手术5828例，四级手术1252例。C型病例19838例，占病例分型总例数33015例的60.08%，D型病例3441例，占病例分型总例数的10.42%。

完成腔镜、微创手术情况，其中普外微创术162例（包括：胃肠微创术130例，胆囊微创术21例）；泌尿外科微创手术821例（包括结石微创术412例，前列腺切除微创手术57例 ，经皮肾取石微创手术46例，其它泌尿微创手术306例）；颅脑外科微创手术40例；妇科腹腔镜手术360例；骨科开展骨关节镜4台、椎间孔镜3台，腹腔镜微创手术在我院取得了较好的成绩。

**医疗新业务、新技术。**

**外一区**开展全膝关节表面置换术、关节镜下十字韧带重建术、经后路腰椎间盘镜椎间盘髓核摘除术、椎体融合术等。

**外二区**完成标志性胰头癌Whipple手术，腹腔镜保脾胰体尾切除术，腹腔镜左肝肿瘤切除术，腹腔镜结直肠癌D3根治术，开展新技术PDCD。使用胆道镜胆总管切开取石术，甲状腺癌根治术+VI区淋巴结清扫手术等

**外三区**新开展脑动脉瘤弹簧圈介入栓塞术。12月9日高压氧治疗室开科，全面提高提升了科室整体医疗技术专业水平，目前高压舱治疗室人才物归外三区统一管理。

**内一区**开展纤维支气管镜检查项目有纤支镜活检、灌洗等，重新开展肺功能仪检查。

**内二区**积极开展心血管危重病的抢救工作，包括冠脉造影+支架植入手术；肾动脉造影+支架植入手术；颈动脉造影+支架植入手术；椎动脉造影术+支架植入术；肥厚性心肌病化学消融术；左心室造影术；左右心导管术；主动脉内球囊反搏术；安装临时起搏器；安装单腔和双腔永久起搏器,以及心血管专科急危重症疾病的诊治。

**内三区**在中山大学孙逸仙纪念医院潘经锐博士的支持、带领下，顺利开展神经内科介入治疗，至今累计造影术120例，机械取栓12例，支架植入术13例，大大地减少了脑卒中残疾事件，减轻患者家庭负担。

**3.儿科**首次诊断系统性红斑狼疮，疑诊1例巨舌巨体综合征。新开展新生儿体检项目。

**4.妇科方面，**通过多学科合作，为两例直肠癌术后卵巢转移病人行全宫+双附件+肿瘤细胞减灭术。近期为一例子宫脱垂+阴道前后壁膨出+直肠脱垂并发双下肢静脉血栓的脑梗后遗症老年患者成功完成手术。

**5.产科方面，**对前置胎盘剖宫产中宫颈管顽固性出血的诊治取得突破，利用“截断性子宫动脉上行支结扎结合宫颈提拉式缝合术治疗前置胎盘剖宫产术宫颈管顽固性出血”获得良好的疗效。独立完成胰岛素治疗妊娠期糖尿病的临床疗效及GDM对妊娠结局的影响。紧急宫颈环扎术治疗妊娠合并宫颈机能不全的围术期。

**6.重症医学科在**新技术、新业务方面：1.应用床边血液净化机，在床旁为重症肝功能衰竭患者行血液净化治疗，此项技术在全县领先；2.危重症床旁纤维支镜技术。

**7.精神科方面，**自今年6月2日开科以来，在各级领导的关心与支持、院领导的高度重视及各部门的大力配合下，在全科同仁紧密团结、共同努力下，科室目前步入良性发展轨道，主要承担：1.普通精神患者的收治、档案的登记；2.严重精神障碍患者管理、治疗服务、报卡以及危险度评估；3.“三无”患者的管理治疗;4.特困供养人员中的精神残疾人的集中供养工作。

**医疗环境优美。**全院占地面积30167 平方米，医疗业务用房建筑面积约61768平方米。院内整洁卫生、设施先进、温馨舒适、环境优美、绿草如茵，为患者提供了健康、怡人、益智的医疗环境。

我们将一如既往地坚持“以病人为中心，以救死扶伤为己任”的办院宗旨，秉承“造福百姓、精益求精”的价值追求，坚持“团结、协作、创新、服务、规范、务实”的管理理念。以高尚的医德、精湛的医术、优质的服务、优美整洁的环境服务人民、造福社会。

**（二）医疗机构依法执业登记的主要事项：**

我院能开展的诊疗项目包括：预防保健；内科、肾病学专业；外科；重症医学科、妇产科；儿科；少儿外科；眼科；耳鼻咽喉科；口腔科；皮肤科；精神科；传染科；结核病科；急诊医学科；康复医学科；麻醉科；医学检验科；病理科；医学影像科；中医科等。

执业登记号：379211445222510151

**（三）经批准开展的各项诊疗技术和特殊临床检验项目**

CT诊断、MRI诊断、DSA造影检查、血液透析、艾滋病初筛检查等。

**（四）市重点专科**

呼吸内科、心血管内科

**（五）承担的教学任务。**

承担高等医学院大专班教学分教点教学任务，是高等医学院见习基地和和卫校实习基地。

承担助理全科医生培训任务。

**二、医疗机构环境**

**（一）医疗机构位置及周边的交通。**

医院坐落于揭西县城东侧，地址：揭西县城党校路7号。

**（二）医疗机构内交通线路及导诊路标提示**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼层 | 急诊楼 | 门诊楼 | 住院楼 | 外科综合楼 |
| 五楼 |  | 医院办公室、会议室、  培训中心、行政后勤各科室 |  | 手术室 |
| 四楼 | 耳鼻喉科 | 血透中心、泌尿中心 |
| 三楼 | 眼科  口腔科 | B超室、彩超室、碎石室、胃肠镜室、病理室、皮肤科、痔疮科、专家门诊 | 内三区、儿科 | 外三区 |
| 二楼 | 检验科 | 中医科、内科、外科、妇科门诊、产科门诊、糖尿病专科、心血管专科、心电图室、康复治疗中心、远程会诊中心 | 妇科、产科 | 外二区 |
| 一楼 | 急诊科 | CT室、MRI室、中药房、西药房、门诊收费处、住院收费处、服务中心、导诊咨询处、骨伤科、X光室、介入室。 | 内一区、内二区 | 外一区 |
| 负一楼 |  |  |  | 住院收费处、ICU |

**（三）门诊、急诊、住院部各病房的设置。**

全院共设置床位800张。

外科楼设有：ICU、外一区、外二区、外三区、血透中心、手术室、泌尿中心。

住院部设有：内一区、内二区、内三区、妇科、产科、儿科。

急诊楼：急诊科、住院综合科、眼科、耳鼻喉科。

精神康复大楼：精神科

**（四）临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况。**

**临床科室：**外一区（骨外科）、外二区（普外科、胸科、泌尿科）、外三区（神经外科、烧伤科）、内一区（呼吸内科、内分泌、肾内、风湿内、感染）、内二区（心血管内科、血液内科）、内三区（神经内科、消化内科）、妇科、产科、儿科（NICU）、眼科、血透中心、手术室、ICU、泌尿中心。

**医技科室：**CT室、MRI室、超声科、检验科、心电图室、脑电图室、胃肠镜室、病理室、碎石室、乳腺检查室。

**（五）专科、专家门诊、专科特色**

外科门诊、内科门诊、儿科门诊、妇科门诊、心血管专家门诊、内科专家门诊、针灸专科门诊、糖尿病专科、中医科、骨伤科、康复科、痔疮科、皮肤科、平价门诊。

**（六）医疗机构服务时间**

1、急诊科、临床病区、B超室、CT室、X光室、药房、收费处、司机组、120接警站等全天24小时轮值上班。

2、门诊及其它医技科室上班时间（周一至周六上午）：上午8：00—11：30；下午14：30—17：30。

3、行政后勤部门服务时间（周一至周五）：上午8：00—11：30；下午14：30—17：30。

**三、医疗服务概况**

**（一）门诊、急诊、住院服务流程和便民服务措施及流程。**

**就诊流程指南**

前往相关科室就诊

首诊医师检查病况并开具相关检查单

持就诊卡在收费处或自助打印机上缴费

前往相关科室检查，返回首诊科室就诊

门诊治疗者 需住院治疗者

开具处方 开具入院通知书

门诊购药后离院 住院处办理住院手续

**（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：**揭西县人民医院微信公众号或自助终端。

**2、门诊诊疗项目及专业特长**：外科、内科、妇科、产科、儿科、中医科、痔疮科、皮肤科、骨伤科、针灸康复科及化验、X光、CT、B超、胃肠镜等诊疗项目。

**3、出诊时间及节假日值班安排：**

出诊时间：周一至周六上午。

上午：8：00—11：30

下午：2：30—11：30

节假日：轮值班。

**（三）特殊人群优先措施。**

特殊人群按照国家有关政策享受优先服务。具体有：在西药房、收费处开通了优抚对象服务窗口。

**（四）提供门诊咨询服务和健康教育咨询服务。**

在门诊大楼大厅设立了导诊咨询处为患者提供咨询服务和健康教育咨询服务及在网站上设立健康教育知识专栏。

**四、行风廉政建设**

**（一）、病人权利和义务主要内容**

　 病人的权利与义务在特定条件下，护士通过医疗、护理等活动与患者建立起来的一种特殊的人际关系，即护患关系。它建立在护理人员与病人双方交往的基础上，是以病人为中心的各种信息交流与双向作用的过程。在护患关系中双方应按照一定的道德原则和规范来约束、调整自身的行为，尊重彼此的权利和履行的义务。护理人员尊重病人的权利并督促病人履行相应的义务，是提供高品质护理服务的重要方面。

**病人的权利**

国际相应约定和我国法律法规规定，病人的权利包括下列主要内容：

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。

**病人的义务**

　　权利和义务是相对的，病人在享有正当的权利同时，也应负起应尽的义务，对自身健康和社会负责。

　　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、到投诉接待室投诉。方式：现场投诉、电话投诉（0663-5584382）、来信投诉：寄揭西县人民医院投诉接待室和EMAIL：[jxxrmyybgs@163.com](mailto:jxxrmyybgs@163.com)

附件一：揭西县人民医院投诉接待流程图。

2、上级部门投诉方式。到卫计局或纪检部门投诉或电话投诉。

**（三）行风廉政建设情况。**

**1、近期主要做法。**

（1）进一步加大了行风建设的力度，严格执行卫生部“六项纪律”、“九不准”和“八项承诺”，健全了医德医风管理组织、制定了《揭西县人民医院职业道德与行风建设实施方案》和《揭西县人民医院治理行业不正之风处罚暂行规定》，加强对医务人员的职业道德、职业纪律、职业责任、职业技能等方面的教育，增强了广大医务人员自我教育、自我管理、自我约束的自觉性，增强了职业责任感和荣誉感。

（2）纠正行业不正之风，严厉打击包括私收费、收受“红包”、药品回扣、服务态度差、脱岗等行业不正之风。纠风办定时或不定时、加大督查力度及密度，深入调查科室或个人的各种不规范行为。热情接待投诉人员，认真调查回复群众的投诉。今年以来本院纪检、纠风部门共到科室明查暗访8次。

（3）落实“九不准”情况。本院各住院科室均与所有住院患者签订拒收“红包”协议书，与药品销售商签订廉洁协议1份（已给广东普宁兴泰药业公司托管），与医疗器械公司签订廉洁协议14份。认真做好台账，对存在问题加强整改。

（4）加强医德医风建设，发出倡议，警示医务人员的自律性。为增强医务人员抵制商业贿赂的自觉性和廉洁从业意识，督促个人更好地履行职责，为患者服务。医院与医务人员签订了“拒收医药回扣承诺书”，向社会郑重承诺：廉洁行医，规范用药行为，拒绝医药回扣。医院与药品购销企业签订了廉洁协议书，保证阳光采购。

（5）继续开展医德医风考评制度，不断完善医务人员医德规范内容，强化医德医风建设的责任层级落实。继续认真抓好医德考评制度的落实，进一步细化工作指标和考核标准，及时研究解决在落实医德考评制度中遇到的问题，促进医德考评标准更加科学、程序更加规范、方式更加有效、结果更加真实、运用更加广泛，真正建立起对医务人员有效的激励和约束机制。

（6）认真做好医院院务公开工作，切实加强医院的民主管理、民主监督，加强领导班子廉政制度建设，除将医院各项政策，会议精神在会上贯彻外，医院将有关医疗政策、制度等在揭西县人民医院信息网及门诊大楼二楼公示栏、一楼电子屏进行公示，医疗价格、费用清单在全院电脑系统均可查阅，增加医院工作透明度，接受群众监督。

（7）建立和完善医患沟通制度，畅通投诉渠道，认真落实医疗投诉处理办法，实行首诉负责制，及时受理和处理病人投诉。定期收集病人对医院服务中的意见，及时改进。深入开展“平安医院”活动，严厉打击“医闹”，构建和谐医患关系。

（8）规范药事管理，加强阳光用药监管，科学合理用药。一是认真贯彻落实《药品管理法》、《广东省医疗机构阳光用药制度实施意见》、《抗菌药物临床应用指导原则》、《处方管理办法》等阳光用药的法律法规，积极推进临床合理用药。二是健全并落实了阳光用药制度、处方点评制度、药品用量动态监测和超常预警制度、新药引进增补制度、医务人员不良记录制度、医药代表监控巡查制度、防“统方”制度等相关配套制度，确保阳光用药工作落到实处。三是成立了药事管理与药物治疗学委员会和药品监督委员会，负责全院药品的管理、采购、监督、指导等工作。四是坚持对抗菌药物实行分级管理，建立健全了医院抗菌药物分级管理制度和目录，明确各级医师使用抗菌药物的处方权限，坚持合理用药、严禁滥用，因病施治。五是通过随机抽查住院病历、抽查门诊处方和电子实时监控查询用药情况等方式，对药品用量、合理性实施动态监测和超常预警监测，对药品比例超过规定的和过度使用抗菌药物的科室或医生采取个人谈话、通报批评、经济处罚等严厉措施。严肃查处为医药营销人员“统方”的行为。院纪检工作人员深入到临床科室、门诊科室、药剂部门、计算机房进行查访。对为医药营销人员“统方”的人员或为医药营销人员“回扣”提供方便的，一经发现和查实，情节轻微的给予待岗处理，情节严重的按照相关规定追究责任。

**2、有关制度建设和承诺书**

**（1）揭西县人民医院向社会服务承诺书**

加强行业作风建设是促进卫生事业健康发展的重要保障。开展社会服务承诺是转变服务观念、提高服务质量的重要举措。践诺诚信是树立卫生行业新形象的具体体现，按照政风行风工作的需要和广大人民群众的愿望，促进医院健康和谐有序发展，医院领导班子及全院干部职工郑重承诺如下：

1.坚持以病人为中心，以质量为核心，积极开展医院各项工作；围绕“技术精、服务优、信誉好”的目标，不断提高医院的管理水平、医疗水平和服务质量。

2.拒绝接受患者及其亲友馈赠的“红包”、物品。对患者馈赠的钱物当时难以拒绝的，于24小时内上交本单位指定部门。

3.拒绝接受医药回扣、提成和其它不正当利益。

4.根据患者病情，规范开药、合理检查，不开大处方，不开不必要的检查。

5.爱岗敬业，强化全心全意为病人服务意识，弘扬救死扶伤的人道主义精神，礼貌接诊、文明待人、热情服务、态度和蔼，不推萎、刁难病人。

6.执行院务公开、价格和收费公示制度，尊重患者的选择权、知情权和监督权。

7.努力提高服务质量，为患者提供优质的人性化服务，自学接受社会及病友的监督，不断改进服务水平。

8.树立科学发展观，把医院发展作为第一要务，不断用先进的管理理念，发展理念武装头脑，促进医院又好又快发展。坚持以病人为中心的办院宗旨，全面贯彻党和国家的卫生方针，办好人民满意的医院。

**（2）致全县人民的一封公开信**

尊敬的各位朋友：

您好！首先感谢您选择了我们医院，我们将会尽力为您提供优质的服务。

我院奉行“以病人为中心，以救死扶伤为己任”的办院宗旨，以高尚的医德、精湛的医术、优质的服务、优美整洁的环境面向人民、奉献社会。坚持“服务亲情化、收费合理化、环境星级化、技术专业化、设备现代化”的经营模式，秉承“服务主动、服务热情、服务耐心、服务周到、患者至上”的服务宗旨。我们将以发展为核心，以改革为动力，以业务创新为突破，不断提高医疗服务质量，为把我院建设成管理一流、技术一流、人才一流、服务一流、设备一流、环境一流的现代化医院而努力奋斗！

您的需求，是我们不懈的努力！您的健康，是我们共同的心愿！感谢您对我们工作的支持与合作，同时医院的各项工作也接受您的监督，如您对医院工作人员服务态度、医护质量有意见，或有工作人员直接向您收取现金和索要钱、物品等商业贿赂行为，请您及时向医院有关部门反映，我们将认真对待并按规定处理。

最后恭祝各位身体健康、万事如意！

附：监督电话0663-5584382 E-mail:jxxrmyybgs@163.com

**（3）揭西县人民医院首问责任制度**

　　一、本院所有工作人员一律实行挂牌上岗，首位接待来访来办事者或就诊病人的工作人员或医务人员即为首问责任人。

　　二、首问责任人负有以下责任：

　　1、认真、热情解答服务对象提出的有关问题。属首问责任人职责范围内的事，要按有关规定及时办理。

　　2、服务对象提出的问题不属于首问责任人职责范围内的事，首问责任人要负责引导来办事的人员到承办的科室或及时报告院部，由院部协调办理。

　　3、对一般性咨询的，首问责任人要尽可能给予解答。

　　4、服务对象提出的问题，不属于医疗部门管理职权范围的，首问责任人要给予耐心说明。

　　三、对不履行本制度的，可向医院机关效能建设办公室投诉（电话：5584382）。对不履行本制度规定的，视其情节给予批评、诫勉教育或效能告诫；情节严重的给予组织处理或调离工作岗位。

**（4）揭西县人民医院医德考评制度**

为贯彻执行揭阳市卫生局医德考评制度的有关规定,搞好医德评价和监督，特制定医德医风考评办法如下： 

　　1.实行院、科两级考核。院级考核由党办负责组织，党政工团共同参加组成考核组，每月(或)每季度对全院临床和医技科室考核一次，考核情况向院办公会汇报，考核结果报经管办与绩效挂钩。各科医德医风评价小组负责对本科室人员进行一次考核，依据医德医风考核标准逐一打分，并将医德教育考试成绩，奖惩情况一并记入医德档案。

　　2.坚持定期考核与平时考核相结合。医德医风工作，党、政、工、团齐抓共管，做好日常工作，坚持平时检查考核，做好记录。 

3.采取多方位、多渠道考核评价。   
　　➀定期召开工休座谈会，院每季一次，临床科室每月一次，及时听取病、陪人意见。并做好记录，定出改进措施。   
　 ➁聘请社会监督员，每年召开一次社会监督员、社区单位代表座谈会，由院领导和有关人员参加座谈，听取意见、建议。   
　　➂医院设置意见箱、和监督电话。

　　4.院办每月将各渠道反映的情况汇总，进行综合分析。

5.将医德医风考核成绩纳入全院综合目标责任制，评分结果与奖金挂钩，并按照医德医风奖惩办法进行表彰或惩处。

附件一：

**揭西县人民医院投诉处理流程**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 终止 | |  | | 做好解释说明及疏导工作 | | | |  |
|  |  | | 满意 | |  | | 不属于投诉 | |  |  |
| 首诉负责 |  | 当场协调处理 | | | | 不满意 | 投诉中心 | 属于投诉 | | 投诉登记 |
|  |  | |  | |  | |  |  | |  |
| 重新分析 |  | 提出处理意见 | | | |  | 分析评估 |  | | 核实情况 |
|  |  |  | | | |  |  |  | |  |
| 重新核查 | 不满意 | 投诉反馈 | | | | 满意 | 执行处理 |  | | 资料归档 |

备注：1.投诉中心位于门诊大楼五楼

2.投诉科主任：蔡友芳主任