

公共 服务 事项

服 务 指 南

秦皇岛市工人医院

2018 年 11 月

目 录

- 1、住院出入院管理
- 2、健康体检办理
- 3、急诊医疗服务
- 4、医保办理服务
- 5、医保病人转诊转院办理
- 6、病情诊断和病休证明出具
- 7、用于医保报销的医院等级证明出具
- 8、出生医学证明首次签发（机构内）
- 9、病历复制和查询
- 10、医疗服务信息公示
- 11、远程会诊服务

- 附：1、患者投诉流程
- 2、患者回访流程
 - 3、门诊患者就诊流程
 - 4、患者的权利和义务

1. 住院出入院办理

(主动服务类)

一、办理依据

《卫生部关于印发〈病历书写基本规范〉的通知》(卫医政发〔2010〕11号): 第十六条 住院病历内容包括住院病案首页、入院记录、病程记录、手术同意书、麻醉同意书、输血治疗知情同意书、特殊检查(特殊治疗)同意书、病危(重)通知书、医嘱单、辅助检查报告单、体温单、医学影像检查资料、病理资料等。第十七条 入院记录是指患者入院后, 由经治医师通过问诊、查体、辅助检查获得有关资料, 并对这些资料归纳分析书写而成的记录。可分为入院记录、再次或多次入院记录、24小时内入出院记录、24小时内入院死亡记录。入院记录、再次或多次入院记录应当于患者入院后24小时内完成; 24小时内入出院记录应当于患者出院后24小时内完成, 24小时内入院死亡记录应当于患者死亡后24小时内完成。

二、承办机构

医教科。

三、服务对象

个人。

四、申报材料

办理入院：患者身份证或户口本、医保卡、住院证

办理出院：患者身份证或户口本、医保卡、出院小结

五、服务流程

（一）入院服务流程：

1. 患者住院，须持有本院门诊或急诊医师签署收住院意见的住院证、门诊病历，持有效证件、医保卡、住院押金及生活必需品到住院处办理入院手续；对急危重症等特殊患者开通绿色通道。

2. 接诊新入院病人的病房护士将病人带到准备好的病房内，对急诊手术或危重病人，须立即做好抢救的一切准备工作。

3. 病人安置好后，医护人员主动热情向病人介绍住院规定和有关事项，并签字。同时协助病人熟悉环境，主动了解病情和病人的心理状态、生活习惯等，及时测体温、脉搏、呼吸、血压、体重。

4. 护送危重病人入院时应保证安全，注意保暖，输液病人或用氧者要防止途中中断，对外伤骨折病人注意保持体位，尽量减少病人的痛苦。

5. 病人入院后应及时通知负责医师检查病人，及时执行医嘱，制定整体护理计划。

（二）出院服务流程：

1. 患者出院，须由经治医师下出院医嘱，经上级医师或科主任同意，方可办出院手续。办理出院手续可在下发医嘱的当天或第二天办理。

2. 患者出院前，由责任护士及主管医师告知出院后注意事项，包括：目前的病情；药物的用法、用量、作用、副作用；饮食；活动；复诊时间；随访等。

3. 患者出院时，应交清公物，办理医疗费用结算手续并领取出院带药后方可出院。在办理出院手续时患者要认真核对清单，发现问题及时与护士联系解决。

4. 责任护士主动征求患者对医疗、护理等各方面的意见及建议，并协助整理物品。

六、办理时限

即办

七、收费依据及标准

收费依据：《河北省医疗服务价格收费标准》

八、咨询方式

0335--7521401

2. 健康体检办理

(主动服务类)

一、办理依据

《健康体检管理暂行规定》（卫医政发〔2009〕77号）：第九条 医疗机构开展健康体检应当严格遵守有关规范和规范，采取有效措施保证健康体检的质量。第十条 医疗机构应当采取有效措施保证受检者在健康体检中的医疗安全。 第十一条 医疗机构开展健康体检应当按照有关规定履行对受检者相应的告知义务。

二、承办机构

体检科。

三、服务对象

个人。

四、办事流程

选定体检项目，分项检查，体检项目汇总，出具健康体检报告，为健康体检者咨询。

五、申请条件

1. 体检前一天清淡饮食，勿饮酒，晚 10 点后勿进餐，保证充足睡眠。
2. 体检当天早晨空腹，待抽血 B 超检查完毕后方可进餐。

3. 做泌尿系、前列腺、妇科 B 超检查者，检查当天晨起后勿排尿。

4. 体检日请穿着宽松的棉质衣物，勿穿袖口过紧和带有金属扣子或金属成分的内衣。

5. 进行各科检查时，请务必按约定项目逐科逐项检查，不要漏检，以免影响最后的健康评估。

六、申报材料

参检单位或个人结合自身的具体要求确定单位员工或本人的体检项目，体检时间双方商定。

七、服务时限

7 个工作日领取。

八、收费依据标准

按秦皇岛市物价局标准统一收费

九、咨询方式

电话：0335--7521425

3. 急诊医疗服务

(主动服务类)

一、办理依据

《卫生部关于印发急诊科建设与管理指南》(卫医政发(2009)50号): 第三条 急诊科是医院急症诊疗的首诊场所,也是社会医疗服务体系的重要组成部分。急诊科实行24小时开放,承担来院急诊患者的紧急诊疗服务,为患者及时获得后续的专科诊疗服务提供支持和保障。 第五条 急诊科应当具备与医院级别、功能和任务相适应的场所、设施、设备、药品和技术力量,以保障急诊工作及时有效开展。第六条 急诊科应当设在医院内便于患者迅速到达的区域,并临近大型影像检查等急诊医疗依赖较强的部门。急诊科入口应当通畅,设有无障碍通道,方便轮椅、平车出入,并设有救护车通道和专用停靠处; 2. 《突发公共卫生事件应急条例》: 第三十二条 突发事件发生后,国务院有关部门和县级以上地方人民政府及其有关部门,应当保证突发事件应急处理所需的医疗救护设备、救治药品、医疗器械等物资的生产、供应;铁路、交通、民用航空行政主管部门应当保证及时运送。

二、承办机构

医教科。

三、服务对象

个人。

四、服务条件

需急诊抢救患者。

五、申报材料

身份证、就诊卡及社保卡。

六、服务流程

1. 医务人员应坚守岗位，保持良好的应急状态，提供24小时急诊服务。认真执行首诊负责制，与相关科室紧密配合，保证急、危重患者抢救工作的顺利进行，院内急会诊到位时间≤10分钟。

2、医务人员严格执行急诊工作制度和危重症抢救操作程序，做到治疗及时有效，对留察患者按时巡视，严密细心观察输液、给氧及病情变化，发现问题及时采取措施。

3、医院保持急诊抢救“绿色通道”畅通，对急危重患者采取先救治、后付费，实行优先诊疗、优先检查、优先住院。危重患者检查应有专门医护人员陪送。

4、医务人员对抢救药品、物品应定期检查补充，应急设备保持完好状态，保证抢救工作随时开展。

七、服务时限

即办

八、收费依据及标准

依据：河北省医疗服务价格收费标准

九、咨询方式

市工人医院急诊科 0335-7944120, 7521907

4、医保办理服务

(主动服务类)

一、办理依据

1. 依据《河北省城市公立医院医疗服务价格改革方案》（冀价医【2017】102号）
2. 《关于新增和修订部分医疗服务价格项目的通知》（冀价费字【2018】42号）（冀价医【2018】123号）
3. 《关于规范我省公民临床用血收费标准的通知》（冀价行费【2018】139号）
4. 《河北省药品目录》（2017.9.21）

二、承办科室

医保科

三、服务对象

个人。

四、申请条件

在医保定点医院就医的医保患者

五、申报材料

社会保障卡、结算收据

六、服务流程

1. 患者携带社会保障卡在院门诊就诊；
2. 医生根据患者病情需要住院的，开具入院证办理入院手续；
3. 患者到科室就诊，医务人员核对患者人证卡是否一致；
4. 出院时病人携带社会保障卡、住院预缴押金单据到出院结算窗口办理医保即时结报，（为参保的低保户、五保户、优抚患者提供一站式服务）。

七、办理时限

即时办理

八、收费依据及标准

收费依据：《河北省医疗服务价格手册》（2017版）及河北省物价局医疗服务收费的相关文件

收费标准：按照上述文件的规定执行，具体项目收费价格可登陆河北省物价局官网查询，查询网址：

<http://www.hebwj.gov.cn/News.aspxsole=20170818114730468>

九、咨询方式

0335--7521404

5、医保病人转诊、转院办理

(主动服务类)

一、办理依据

1、《秦皇岛市城镇职工基本医疗保险制度改革实施方案》的通知。

2、《定点医疗机构医疗服务协议》

二、承办科室

医保科。

三、服务对象

个人。

四、服务条件

患者确因病情需要及医院诊疗水平所限，必须转诊、转院的，应转往上一级定点医院或异地公立医院。

五、申报材料

转诊科室填写转诊、转院申报审批表中的病情及诊断，明确转往的医院和诊疗项目

六、服务流程

因本院条件限制需要转院诊治的，由经治主管医生提出意见，该科主任（第一责任人）同意，网上打印转诊转院审批备案表或外诊外治审批表，经主管医生在转诊转院审批备案表中详细记录病情及诊断，明确转往的医院和诊疗项目，经院医务科、医保科登记备案，到相关医保中心审批。医保办拿转诊转院申报审批表，经治床位医生在转诊、转院申报审批表中详细记录病情及诊断，明确转往的医院和诊疗项目，经院医务科、医保办登记备案，到相关医保中心审批。

七、服务时限

转诊前办理

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

0335--7521404

6、病情诊断和病休证明出具

(主动服务类)

一、办理依据

1. 《中华人民共和国执业医师法》（中华人民共和国主席令第5号）第二十一条：医师在执业活动中享有下列权利（一）在注册的执业范围内，进行医学诊查、疾病调查、医学处置、出具相应的医学证明文件，选择合理的医疗、预防、保健方案。

2. 《疾病的诊疗护理规范、常规》各种病情书写规范要求。

二、承办机构

医教科。

三、服务对象

个人。

四、申请条件

医院门诊或住院患者

五、申报材料

1. 就诊门诊病历或住院病历原件（如委托办理，代理人另需提供身份证）；
2. 门诊经治医师签字盖章后的门诊疾病诊断证明书；
3. 凡属作诊断证明（用于办理残疾证、休假、休学、保险报销等），患者须持街道、学校相关证明。

六、服务流程

- 1、门诊患者：持门（急）诊病历去门诊部相关疾病专业科室办理；
- 2、住院患者：持所在科室出具的疾病诊断证明去门诊部相关疾病专业科室办理；

七、服务时限

工作日

八、收费依据及标准

就医收费，出具证明免费

九、咨询方式

0335--7521401 7942457

7、用于医保报销的医院等级证明出具

(主动服务类)

一、办理依据

根据报销群众实际需要。

二、承办机构

医保办。

三、服务对象

个人。

四、申请条件

医院就诊的异地医保患者

五、申报材料

1. 患者身份证原件（如委托办理，代理人另需提供身份证）；
2. 医保报销申请表。

六、服务流程

1. 申请：患者或其家属携带规定材料到医院办公室申请；
2. 受理：院办公室指定专人现场受理，核对材料；
3. 发放：经核对无误后，根据医保报销需求由院办公室开具医院等级证明并加盖公章。

七、办理时限

及时办理，特殊情况不超过 2 个工作日。

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

医保科：0335--7521404

8、出生医学证明首次签发

(主动服务类)

一、办理依据

1、根据卫生部妇幼保健与社区卫生司中国疾病预防控制中心妇幼保健中心 2012 年 10 月印制的出生医学证明管理工作指导手册

2、医疗机构《出生医学证明》签发制度。

二、承办机构

医教科。

三、服务对象

个人。

四、服务条件

本院内出生的新生儿

五、申报材料

有效身份证明、与患者代理关系的法定证明材料。

六、服务事项告知及流程

1、新生儿父母应在出生后1个月内申领出生证明，确因特殊情况未及时申领，按出生证明指导手册提供相关手续。

2、办证前必须确定新生儿姓名，姓名用字应使用国家规范用字，《出生医学证明》一经签发后，将不予更改。

3、《出生医学证明》应由新生儿母亲申领，并提供下列相关材料：《出生医学证明》首次签发登记表和新生儿父母有效身份证件原件及复印件。

4、《出生医学证明》首次签发登记表由责任医生及接生的助产士发给产妇。若领证人不是新生儿母亲本人时，还需提供新生儿母亲签字及手印的授权委托书、领证人有效身份证件原件和复印件。

5、无法提供父亲信息者，需提供新生儿母亲本人签字的书面声明，并为其提供的信息负法律责任。

6、新生儿母亲有效身份证件原件与住院分娩登记的产妇信息不一致的，领取人需提供户口登记机关相关证明，必要时需提供法定亲子鉴定的证明。

七、服务时限

工作日即时办理

八、收费依据及标准

免费

九、咨询方式

0335--7521923

9、病历复制和查询

(主动服务类)

一、办理依据

《医疗机构病历管理规定》（国卫医发【2013】31号）第十七条：医疗机构应当受理下列人员和机构复制或者查阅病历资料的申请，并依规定提供病历复制或者查阅服务：（一）患者本人或者其委托代理人；（二）死亡患者法定继承人或者其代理人。

二、承办机构

医教科、病案室。

三、服务对象

个人。

四、申请条件

1. 申请人为患者本人的，提供其有效身份证明；
2. 申请人为患者代理人的，提供患者及其代理人的有效身份证明及委托书；
3. 申请人为死亡患者近亲属的，提供患者死亡证明及

其近亲属的有效身份证明、申请人是死亡患者近亲属的法定证明材料；

4. 申请人为死亡患者近亲属代理人的，提供患者死亡证明、死亡患者近亲属及其代理人的有效身份证明，死亡患者与其近亲属关系的法定证明材料，申请人与死亡患者近亲属代理关系的法定证明材料；

5. 申请人为保险机构的，提供保险合同复印件，承办人员的有效身份证明，患者本人或者代理人同意的法定证明材料；患者死亡的，提供保险合同复印件，承办人员的有效身份证明，死亡患者近亲属或者其代理人同意的法定证明材料。合同或者法律理由规定的除外；

6. 公安、司法机关因办理案件、需要查阅、复印或者复制病历资料的，医疗机构在公安、司法机关出具采集证据的法定证明及执行公务人员的有效身份证明后予以协助。

五、申报材料

有效身份证明、与患者代理关系的法定证明材料。

六、服务流程

1. 现场办理。患者出院后 15 个工作日以后，带齐身份证明材料到病案室复印窗口办理病历复制及缴费等相关事宜。

2. 快递服务。外地或本地患者也可在出院当天（工作日内日），带身份证明材料到病案统计室复印窗口办理预约

快递手续。待病历归档后，医院将病历复制件通过快递方式寄送。

七、办理时限

即时办理

八、收费依据及标准

收费依据：国家卫生计生委《医疗机构病历管理规定（2013年版）》（国卫医发[2013]31号）文件。

九、咨询方式

0335--7521402

10、远程会诊服务

(主动服务类)

一、办理依据

《国家卫生计生委关于推进医疗机构远程服务的意见》（国卫医发【2014】51号：三、完善服务流程，保障远程医疗服务优质高效（二）签订合作协议。医疗机构之间开展远程医疗服务的，要签订远程医疗合作协议，约定合作目的、合作条件、合作内容、远程医疗流程、双方权利义务、医疗损害风险和责任分担等事项。（三）患者知情同意。邀请方应当向患者充分告知并征得其书面同意，不宜向患者说明的，须征得其监护人或者近亲属书面同意。

二、承办机构

医教科、信息科。

三、服务对象

个人。

四、服务条件

经主管医生申请，科室主任批准及患者本人同意

五、服务流程

1. 主管医生在诊治过程中，如遇疑难病例需要远程会诊，由主管医师填写《远程会诊申请单》，提出会诊目的，经科主任批准，并征得病人及其家属的同意签署《远程会诊告知同意书》，完善会诊病例的病史采集及查体，准备相关医技科室检查及影像资料，将申请单、同意书及病人的文字及影像资料送至医教科审批备案后，由医教科负责向远程医疗合作单位传输会诊所需的各种资料；
2. 主管医师应提前 10 分钟到达远程会诊中心，病人或病人家属若有要求也可参加会诊，但会诊过程需保持安静，可在会诊结束后向专家提问；
3. 会诊结束后，由医教科登陆远程会诊系统下载保存会诊专家的会诊意见，打印一式两份，一份交主管医师放入病案中，一份由医教科备案。

六、服务时限

普通会诊二个工作日之内安排。

七、收费依据及标准

河北省医疗服务价格收费标准

八、咨询方式

0335--7521401

11、医疗服务信息公开

(主动服务类)

一、办理依据

《关于印发 2018 年政务公开工作实施方案的通知》

(秦卫计办字【2018】6号)：二、公开对象，全省范围内所有二级以上医疗机构。三、公开内容，向社会公开的医疗服务信息包括医疗机构基本情况、医疗费用、医疗质量、运行效率、服务满意度和服务承诺等 6 个方面。

二、承办机构

院办公室。

三、服务对象

个人。

四、服务条件

公民就医需要

五、申报材料

无需申报材料

六、服务流程

1. 汇总：每季度末汇总医疗服务信息，包括医疗机构基本情况、医疗费用、医疗质量、运行效率、群众满意度和服务承诺等 6 个方面。

2. 报审：信息汇总完成后，按政务公开审批流程，经报主管科室领导审核。

3. 发布：经院领导核准后，在医院内外网进行发布。

七、服务时限

工作日

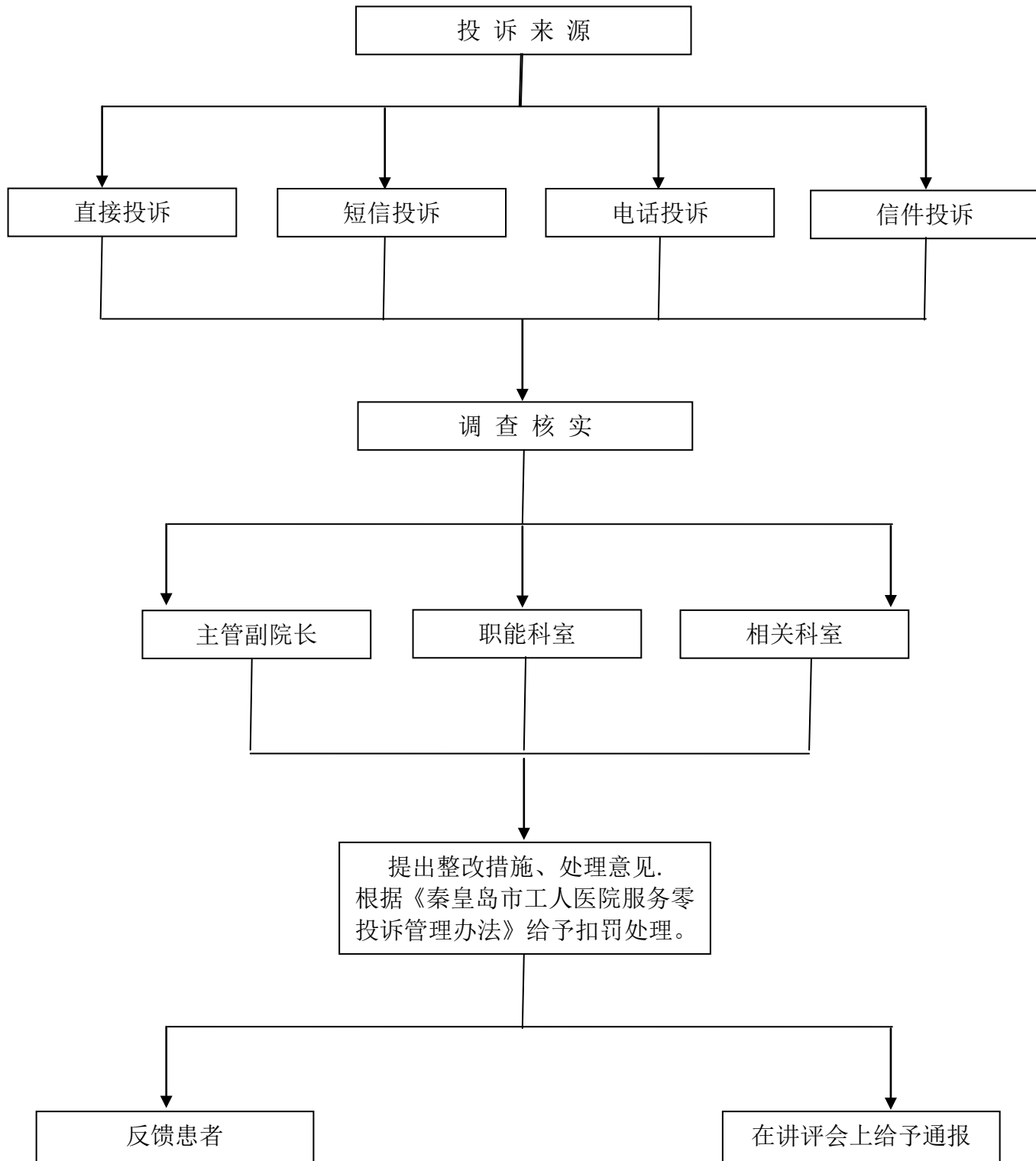
八、收费依据及标准

免费

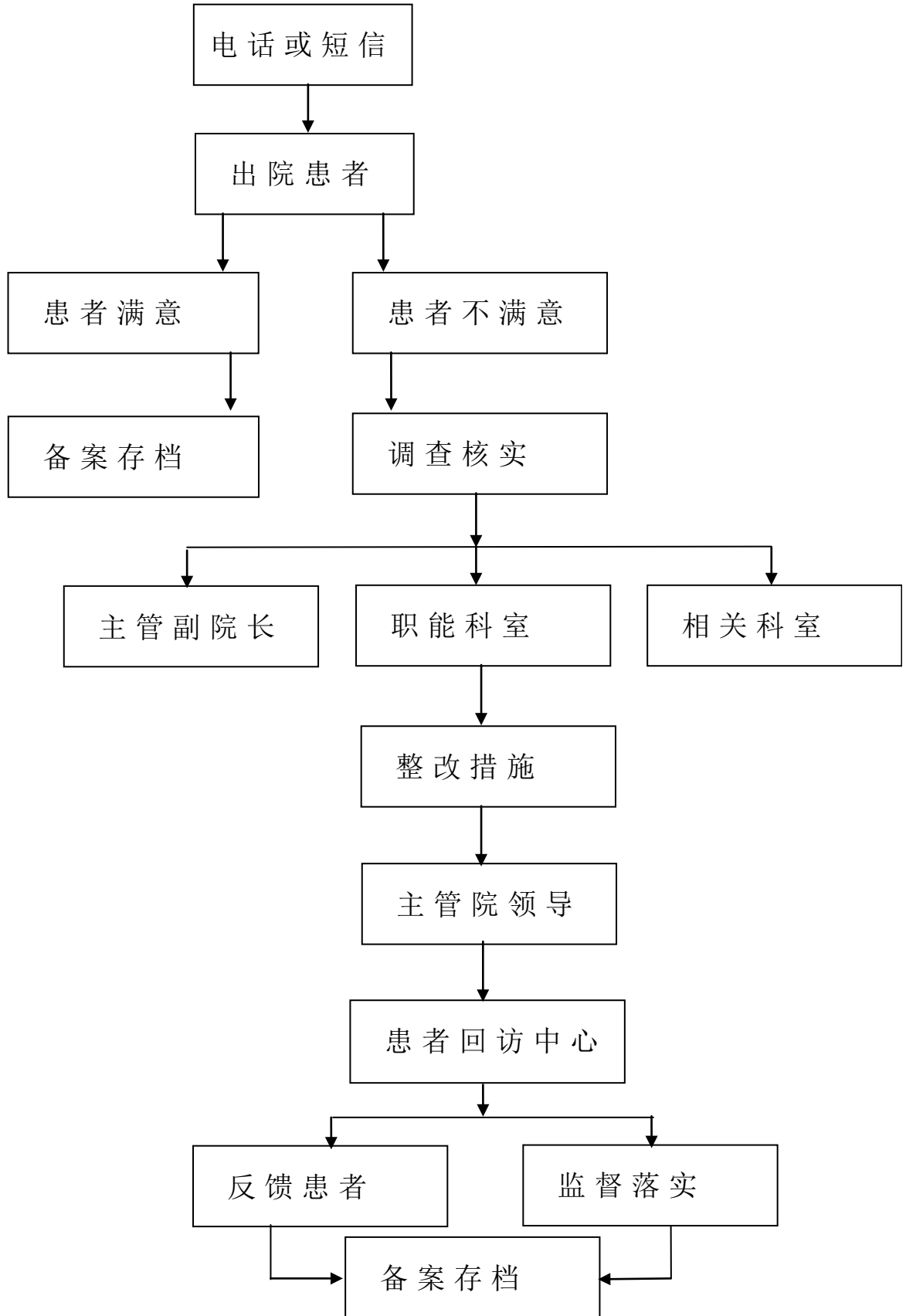
九、咨询方式

0335--7521400

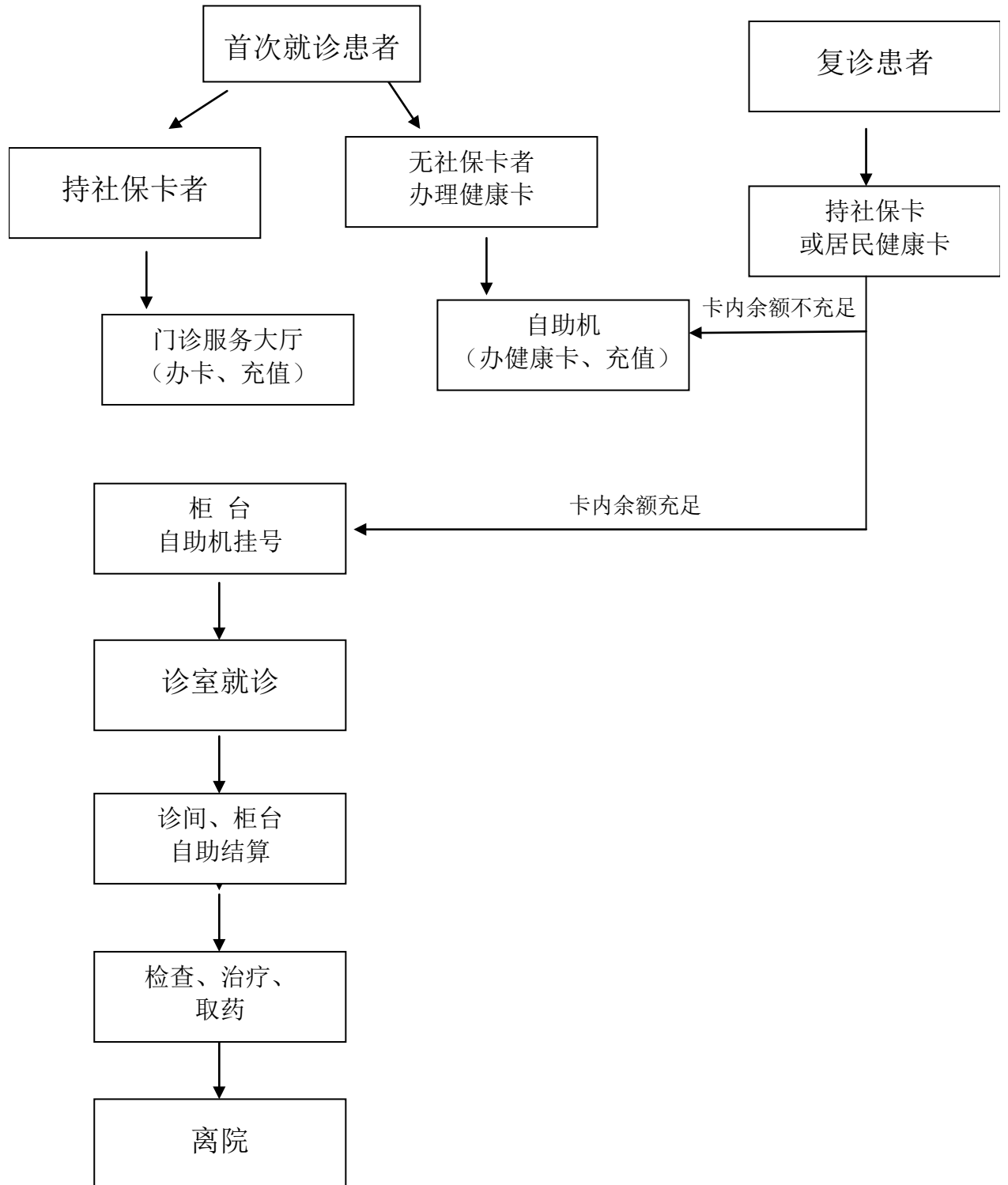
患者投诉处理流程



患者回访中心回访流程



门诊患者就诊流程



患者的权利

1、本着以人为本、尊重生命的宗旨，我院全体职工均穿着制服、佩戴胸牌上岗。尊重每一位患者，不会因您的宗教信仰、种族、性别、年龄、社会地位等不同，而有不同的医疗服务，同时您的隐私权受到尊重与保护。

2、为履行守护健康的职责，本院医师于诊治时，会向您或您的陪伴家属解释病情、主要检验、检查相关资讯以及治疗方针及预后情形，您有权决定是否接受医生的建议，无论接受或拒绝医师建议，均请谨慎明了其决定的结果，并对自己的决定负责。

3、若您需要接受手术或侵袭性治疗行为，本院医务人员会先说明手术的原因、手术成功率或可能发生的并发症及危险，经您或您的配偶、亲属或关系人了解，并签订手术及麻醉同意书，才会为您手术及麻醉。但若情况紧急，为抢救病人生命，依据相关医疗法规，医院有权先为病人进行手术或侵袭性医疗处置。

4、本院与您就医过程中所知悉的病情、健康等一切秘密，均依法善尽保密义务。不过，医生会与其他参与治疗的医护人员讨论您的病情，以协助治疗您的疾病。

5、您有权知道处方药物的名称、剂量、服用方法、效用及可能产生的副作用，以及您有权决定是否参与医学研究计划和有关医疗服务的费用。

6、本院应您的亲属或陪同家属要求，得适时向其解释说明您的病情，若您不愿特定家属知悉您的病情，请事先以书面通知护士站或您的主治医师，以利本院妥善处理。

7、若您对本院医务人员所提供的医疗服务有任何不清楚之处，本院非常欢迎您向诊治医师或护士询问及要求说明。

8、您若有需要各项检查报告、诊断证明、病例摘要等资料复印件，请向护士站提出申请。

9、本院医护人员不得接受患者及其家属赠与的金钱、礼券、有价证券。

10、若您对本院各单位有任何建议或意见，欢迎您填写顾客意见单投入意见箱或拨打本院服务专线电话：

0335—7942457

患者的责任

1、为确保您的权益，请不要借用他人身份或医保卡就医，以免误触法律规定。

2、请您主动向医护人员提供个人的健康状况、疾病史、过敏史及关于病情、疗程上出现的任何变化，以供医疗评估。

3、在医疗过程中，如您有任何疑问或不清楚的情况，务必告知医务人员并要求说明，敬请您在决定前了解拒绝或接受治疗后，可能构成对生命的危险或损害，并为自己的决定负责。

4、敬请您遵从医师建议及医院的相关规定，进行已达成同意的治疗程序及相关医嘱。

5、敬请您尊重医疗专业，请勿要求医护人员提供不实的资料或诊断证明。

6、敬请您依医保规定支付属于自行负担的医疗费用。

7、敬请您增进自身健康并珍惜医疗资源，经医师评估后，医师建议可办理转床、转院或出院，应依医嘱办理。

8、敬请您遵守医院规章制度，并尊重医护人员及其他病人的权利。

9、敬请您在住院或诊疗过程中，请您与您的同伴或

探访人员，顾及他人权益并避免扰人的行为，以协助医院保证您与其他病人的隐私，并请您妥善保管好个人财务。

10、敬请您未经医师同意，不得于住院期间服用医师处方以外之药物。

11、若您需暂时离开病房，请主动告知您的责任护士并获得允许。

12、住院期间若需请假，请主动告知您的责任护士或医师，并获得医师允许以及遵守医院请假规范等相关事宜，才能离开医院。