

厦 门 长 庚 医 院

规章编号

ZX5001

院 务 公 开 作 业 要 点

制定部门： 院长室

制定日期：2015 年 10 月 28 日

新订日期：2018 年 05 月 07 日

本著作非经著作权人同意，不得转载、翻印或转售

著作权人：厦门长庚医院

目 录

项次	章节	页次
第一章 总则		
1.1 政策与目的		1 - 1
1.2 适用范围		1 - 1
第二章 院务公开领导小组		
2.1 组织架构		2 - 1
2.2 工作职责		2 - 1
第三章 院务公开内容与范围		
3.1 对外公开		3 - 1
3.2 对内公开		3 - 2
第四章 院务公开方式、时间		
4.1 院务公开方式		4 - 1
4.2 院务公开时间		4 - 1
第五章 院务公开的相关制度		
5.1 国家法规		5 - 1
5.2 医院内相关制度规定		5 - 1
5.3 具体要求		5 - 1
第六章 院务公开的监督与考核		
6.1 院务公开的监督与考核		6 - 1
第七章 附则		
附则		7 - 1
附 件		
【附表一】 公告发布登记表	A —	1
【附表二】 医疗信息发布查核表	A —	2-3
【附表三】 院务公开考核表	A —	4-6

第一章 总 则

1.1 政策与目的

- (1) 政策：医院应认真贯彻和落实执行院务公开工作，公开、公平、公正地传向员工、病患及社会传递**真实可靠**的信息，并接受来自社会、员工、病患的监督和建**议**。
- (2) 目的：为确保院务公开工作扎实推进，不断提高院务公开的实效，进一步规范医院面向社会及患者公开信息的管理，充分发挥病患、社会群众及院内员工民主监督的作用，不断提高院务公开的效率，特订定本制度。

1.2 适用范围

本院规章制度、重大决策、人事任免、就诊资讯、诊疗项目、医师资料、收费标准、医保政策及其他相关医疗动态等院务公开均依本作业要点办理。

第二章 院务公开领导小组

2.1 组织架构

1. 设组长1名，副组长1名，由院级领导担任。
2. 成员设9名，由人事部、经管部、护理部、医保科、信息科、供应科、药剂科、工会委员会等单位举荐组成，执行秘书1名由医务部成员担任。
3. 组长及组员每届任期三年，连聘得连任，每三年定期于1月份任命，中途聘任者到该届任期届满为止。
4. 若中途遇成员职务异动需调整成员名单，应提报至组长核准后更新并公告。

2.2 工作职责

1. 落实院务公开的实务工作，建立健全院务公开制度。
2. 按照公开内容、公开形式及公开要求，加强监督检查各单位信息公开情况，做好各项工作，接受社会、员工、病患的监督。
 - (1) 负责检查各项公开事项的落实情况，利用主治医师会议、住院医师会议、行政会议、护理会议及院务委员会、医学教育委员会、医疗质量审议委员会等各类委员会，公开相关的院务资讯。科室实行科主任负责制，由科室主任负责落实本科的相关公开工作和日常管理，同时指定专人负责具体实施。
 - (2) 进一步完善医院局域网的内容，定期公开院务信息，相关科室负责并及时更新本科室应公开的内容。定期做好网页稽查工作，保证院务公开的总体情况及各科室相关信息的正确性和时效性。
 - (3) 定期通过召开院务会议、发放征求意见问卷等方式征求患者和员工对医院院务公开的意见和建议，随时修改、增补公开内容，完善公开形式。
 - (4) 完善投诉举报制度，设立院务公开征求意见箱、举报电话，广泛征求员工、社会及病患的意见和建议。
 - (5) 医院严格公开程序、公开内容、公开时间，做到常规性工作定期公开，阶段性工作及时公开，临时性工作随时公开。
3. 每年年末召开一次会议，汇整检讨年度院务公开作业情况及效果，提报、追踪改善项目。

第三章 院务公开内容与范围

3.1 对外公开

1. 医疗服务信息

- (1) 医院依法执业登记的主要事项，包括名称、地址、法定代表人、医院等级与性质、诊疗科目、床位、职能科室设置；
- (2) 执业医师的介绍；
- (3) 门诊、急诊、住院的就诊流程；
- (4) 工作人员在岗时佩戴注有本人姓名、职务或职称的标牌并着工作制服；
- (5) 医院位置及周边交通、医院内部科室布局、导诊标示指引、紧急情况应急避难的疏散通道指引等；

2. 医疗服务价格信息

- (1) 张贴收费海报、设定价格自助查询机或人工咨询窗口，提供常规医疗服务价格、常用药品和高值医用耗材的价格的查询服务；
- (2) 住院病人实行费用“每日收费清单”制，医保科每天发放清单向患者提供包括药品、医用耗材和医疗服务的名称、数量、单价、金额等使用情况说明，出院时提供总费用清单（发票）；
- (3) 为门诊患者提供收费清单及发票；
- (4) 按照《医疗机构病历管理规定》向患者提供病历资料复印服务；
- (5) 提供本院患者关于城镇职工和居民医保、新农合医保政策咨询服务；
- (6) 公开特需服务的项目和内容、收费标准等；

3. 医疗质量与安全

- (1) 提供各项检查告知和知情同意说明；
- (2) 病人安全政策及就医安全指南等（如官网发布健康卫教宣导、药房提供24h 用药安全指导热线）；

4. 行风建设情况

- (1) 关于医德医风建设的主要规定（如禁止收红包）；
- (2) 医疗服务投诉信箱和投诉电话；
- (3) 党建宣传栏；

5. 医院对外人力招聘及任用公告；

3.2 对内公开

1. 医院服务理念与精神；
2. 重要人事任免、重大运营项目、重大改革和发展规划等政策性消息；
3. 国家重点监控的药品政策、检查检验规范；
4. 岗位设置、岗位聘用、解聘、辞聘的标准及程序、薪酬体系等人事规定；

- 5.纠正行业不正之风投诉信箱、电话（如病人安全通报、3456热线等）；
- 6.领导班子换选、职称评聘、服务优良人员评选、党建工作等要公开透明；
- 7.工会年度规划及活动；
- 8.医院的各项管理制度、各委员会组织章程、医疗质量与安全的规范等；
- 9.公开应急方案（如333重大灾难应急处理、999、反恐工作应急预案、火灾应急预案等）。

第四章 院务公开方式、时间

4.1 公开的方式

1.对外公开

- (1) 在门诊大厅、住院病区、服务窗口等明显位置设立医疗卫生服务费用公示栏，包括挂号费、诊查费、床位费、常用药品和常规检查、材料、及其他收费价格。
- (2) 编印和发放各类资料（如门诊时间表、三折页、小册子等）；
- (3) 透过官方网站、电子报、微信公众平台、官方微博等渠道发布；
- (4) 提供24h 人工服务热线、行政总值、3456投诉专线、院长信箱等；

2.对内公开

- (1) 医院内部公示栏（如行政会议区、讨论室、宿舍区、福利栏），包含医院重大决策过程公开、职工切身利益事项公开、组织人事公开等。
- (2) 召开会议
 - A.利用主治医师会议、住院医师会议、双周例会、行政主管协调会及院务委员会、医学教育委员会、医疗质量审议委员会等各类委员会，研究、通报、宣导院内重大事项相关的院务资讯；
 - B.设有职工代表大会，倾听员工代表对院务公开的反馈意见和建议；
- (3) 编制各类教育训练课件放置“长庚学习网”动员员工网上学习；
- (4) 透过内部网站发布公告及政令规章说明（定期更新）；
- (5) 电子报、微信公众平台、官方微博等；

4.2 公开时间

- 1.定期或不定期公示：医院网站公告（不定期）、门诊时间表编印（1次/月）、会议（依各委员会规定或会议安排）、电子报（1次/月）等；
- 2.即时公示：
 - (1) 对外遇有门诊变动、价格调整、人员异动时应及时公示；
 - (2) 对医院中层以上干部的提拔、任用；
 - (3) 职称评聘、员工评优评先情况；
 - (4) 药品及检查项目调整；
 - (5) 微信公众平台、官方微博（1次/周）。

第五章 院务公开的相关制度

5.1 国家法规

- 1.卫医政发〔2009〕122号：卫生部关于印发《医疗机构院务公开监督考核办法（试行）》的通知；
- 2.国卫生部令第26号《医疗广告管理办法》；
- 3.《中华人民共和国广告法》（2015新版）；
- 4.中央台办、外交部、中央宣办《关于正确使用涉台宣传用语的意见》；
- 5.卫生部令第75号《医疗卫生服务单位信息公开管理办法（试行）》；

以上相关法规要求医疗机构严格遵循，对外、对外发布的所有资讯必须及时、真实可靠、公正客观；

5.2 医院内相关制度规定

- 1.《厦门长庚医院对外发言准则》；
- 2.《网页管理作业准则》；
- 3.《文宣品管理细则》；
- 4.《电子报征稿管理办法》；
- 5.《来厦协作医师文宣作业准则》；

以上制度明确要求本院发布的所有资讯必须及时、真实可靠、公正客观；

5.3.具体要求

- 1.以上5.1、5.2所述相关制度，严格规定本院所属从业人员在代表本院发布医疗服务信息、执行对外发言、发布医学新知或活动讯息以及参加代言活动等相关作业时，均不得逾越政府法令规定，应依规定之程序、时效对外发布真实可靠的医疗服务信息；
- 2.其中，医院各部门透过院内 OA 系统申请对内、对外发布医疗信息时，需经由总经理核准后才可执行，并需依规定做好公告登记（附表一）；
- 3.若各部门需上传或更新网页内容，需通过 OA 中的[网页内容更新申请单]进行申请，经由权责部门审核后送至总经理核准后执行，信息科依《网页管理作业准则》针对发布的医疗信息进行每季一次的全面网页稽核，如有异常责令相关权责部门整改，医务部复查并记录于[医疗信息检查表]（附表二）留存。
- 4.其余依相关制度规定之 sop 和表单进行医疗信息发布申请和监管。

第六章 院务公开的监督与考核

- 6.1.院务公开日常监督是对医疗机构日常院务公开执行情况进行的监督，包括外部监督和内部监督两种形式：
- 1.内部主要是监督院务公开实施情况及其效果，依考核表（附表三）定期每年进行1次考核，由院务公开领导小组成员发起，医务部为主要职能管理部门，各科室单位配合执行；
 - 2.外部监督主要是通过设立投诉举报电话、投诉举报信箱、电子邮箱，聘请社会监督员等多种方式，主动接受监督主要参考卫生行政部门、社会公众、病患及家属、新闻媒体、医疗机构监督员和有关单位对本院院务公开工作的监督和评价；
- 6.2 接到来自患者或社会公众的日常监督反馈意见时，应依本院院信作业规定予以登记并及时进行调查核实和处理，实名的意见要将处理结果及时反馈本人，对有利于改进工作的建议应积极采纳；
- 6.3 其中，医院职工和职工代表对公开的有关重大决策和重大事项依法负有保守秘密的义务。

第七章 附 则

7.1本作业要点经厦门长庚医院院长核准后实施，修改时亦同。

【附表一】

厦门长庚医院公告发布登记表

序号	发布时间 (以公告发布时间 为准)	发布类型 (对内)	发布类型 (对外)	发布内容	申请部门 (委员会)	申请人	审批主管

【附表二】

医疗信息

☐ 自主检查

☐ 外部稽核检查表

作业别：医疗信息发布

检查日期：____年____月____日

受检部门：

外部稽核部门（自主检查免填）：_____

项次	检查项目	检查基准	检查结果		说明及异常处理措施
			全部正常	异常数量及严重程度 A 轻微 B 严重 C 非常严重	
一	网页内容之正确性及完整性	网页各项连结正确			
		发布及时并定期更新			
二	发布内容	对病患公开的发布内容要包含如下：			
		医院基本介绍及特色			
		科室设置及服务项目；			
		医师介绍；			
		卫教信息宣导；			
		人力招聘信息；			
		病人就医指南；			
		门诊时间表；			
		检验、检查的告知			
		投诉电话；			
三	监督与管理	有职能部门负责对发布医疗信息、医疗广告进行监督管理			
		有作业流程及记录存档			

查核人：

复查人：

医疗信息检查项目操作性定义

项次	检查项目	检查基准	操作型定义	
一	网页内容之正确性及完整性	网页各项连结正确	查核标准	网页稽核各项连结是否为有效连结及连目的是否正确；
			查核件数	每季度抽查 3 个权责部门网页；
		发布及时并定期更新	查核标准	过期内容是否适时予以更正，定期更新并标示最近更新时间；
			查核件数	每季度抽查 3 个权责部门网页；
二	发布内容	医院基本介绍及特色	查核标准	查核医院网站；
			查核件数	全部抽查
		科室设置及服务项目	查核标准	查核医院网站；
			查核件数	全部抽查
		医师介绍	查核标准	查核医院网站、医师宣传栏；
			查核件数	全部抽查
		卫教信息宣导	查核标准	查核医院网站、海报、DM 单、微信平台等；
			查核件数	全部抽查
		人力招聘信息	查核标准	查核医院网站是否公开发布；
			查核件数	全部抽查
		病人就医指南	查核标准	查核医院网页、院内标识；
			查核件数	全部抽查
		门诊时间表	查核标准	查核医院网页、门诊表单；
			查核件数	全部抽查
		检验、检查的告知	查核标准	查核医院网页、检查说明同意书是否包含此项；
			查核件数	全部抽查
三	监督与理	有职能部门负责对发布医疗信息、医疗广告进行监督管理	查核标准	查核是否有监督管理专人
			查核件数	全部抽查
		有作业流程及记录存档	查核标准	查核[网页管理检查表]、[文宣需求申请表]、电子公告申请记录等；
			查核件数	至少查核 2 次

【附表三】

厦门长庚医院_____年院务信息公开考核表

(一) 对外公开的信息

类别	序号	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核评价
医院概况	1	执业登记	医院院长（法定代表人）姓名、诊疗科目、执业地点、《医疗机构执业许可证》有效期、发证机关等资料真实可靠	在医院的门诊大厅或正门入口处等显著位置，以设置公示栏等形式公开		
	2	基本信息	医院名称、级别、性质、联系电话、网址等资料真实可靠			
	3	医院荣誉/资质	医保资质、院士平台、教学基地、住院医师规培基地、获奖记录等资料真实可靠			
医院环境	1	周边交通	周边公共交通线路、停靠站名、院外周边停车场位置等资料真实可靠	以医院网站或设置指示标牌、路标等形式公开		
	2	院内交通	医院急诊车辆入口与出口指示、院内停车场与总车位数、院内行车指引等资料真实可靠	以设置医院布局图、指示标牌、路标等形式公开		
	3	科室布局	各科室位置格局、急诊“绿色通道”路径等资料真实可靠			
	4	应急避难	院内应急避难撤退路线及应急通道指引等资料真实可靠			
行风建设	1	医德医风建设	加强医德医风建设的有关规定等资料真实可靠	在门诊大厅、候诊大厅、住院部等显著地方，以公示栏、电子屏、宣传册等形式公开，或在医院网站公开		
	2	医院服务投诉方式	本院服务监督部门（人）的投诉电话和信箱等资料真实可靠			
	3	上级部门投诉方式	上级卫生行政部门的投诉电话和信箱等资料真实可靠			
	4	工作人员识别	医师/护士/医技人员：本人姓名、职务或职称、工作制服等资料真实可靠	以上岗佩戴标牌的形式公开		
医疗服务	1	医疗服务基本情况	临床、医技科室名称、服务内容等资料真实可靠	以公示栏、电子屏、医院网站、3456 人工服务、门诊表单等形式、微信 APP 公开		
	2	专科、专业门诊安排	专科、专业门诊服务内容、特色；出诊专家姓名、专长及出诊时间等资料真实可靠			
	3	医院服务时间	门诊、急诊服务时间（含节假日），办理入出院时间，住院查房时间、探视时间等资料真实可靠			

	4	门诊、急诊、住院服务流程	门诊、急诊挂号时间真实可靠，就诊、取药、交费等事项的流程与服务地点清晰；留观、入院、出院、转科、转院等的服务流程；			
	5	特需服务项目	特需服务的项目和内容等资料真实可靠			
	6	特殊人群优先措施	对老年人、退伍军人、残疾人等在内的特殊人群服务优先措施；	医保专属柜台		
	7	门诊咨询服务	提供咨询服务的场所和方式	以设置咨询电话、咨询服务台、志工柜台等形式公开		
医疗服务	8	健康教育咨询服务	提供常见疾病健康教育、合理用药咨询服务的时间、地点等资料真实可靠	以公示栏、电子屏、医院网站、微信微博、病友会、妈妈教室卫教讲座等形式公开		
	9	患者的病情告知	应进行告知的情况及告知的内容告知实施人等资料真实可靠	以公示栏、印刷在检查单上和		
	10	特殊诊疗服务流程	患者接受重症监护（ICU）、介入诊疗、手术治疗、血液净化、人工关节置换等特殊诊疗的服务流程等资料真实可靠	病历记录上或由医务人员口头告知等形式公开		
	11	主要检查项目的预约与报告	临检、超声、造影、CT、MRI 等主要辅助检查项目的预约流程、地点与报告时限等资料真实可靠	以公示栏、印刷在检查单上和		
	12	辅助检查前的告知事项	进行心电图、超声、造影、CT、MRI 等辅助检查的检查须知及注意事项等资料真实可靠	病历记录上或由医务人员口头告知等形式公开		
	13	病历复制、封存及启封服务	提供病历复印或者复制服务、封存及启封的流程和地点等资料真实可靠	以公示栏、电子屏等形式公开		
	14	医疗服务收费查询制度	与患者有关收费项目（门诊收费清单、住院每日清单）的查询制度等资料真实可靠	以公示栏、电子屏、医院网站等形式公开		

（二）对内公开的信息

类别	查询序号	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核评价
医院	1	医院服务宗旨	“以病人为中心”的服务理念与医院基本精神	院训墙、员工守则、官方网站		

情况	2	医院重要决策	医院短中长期发展规划与重大项目、领、职称评聘或其他人事任免及时公开公布	1、1.院内网放置医院规章制度； 2.院内网公告；3.医院内部公示栏（如行政会议区、讨论室、宿舍区、福利栏）；4.编制各类教育训练课件放置“长庚学习网”；5.召开职工代表大会、院务委员会、行政主管会议等会议形式研究、通报、宣导院内重大事项相关的院务资讯。		
	3	医院规定与制度	医院的各项管理制度、各委员会组织章程、医疗质量与安全的规范等信息真实可靠，并提供员工学习管道			
	4	工会动态	工会年度规划及活动及时公开公布给全院员工			
	5	就诊医疗信息	医院服务时间，门诊、急诊、住院服务流程，节假日安排等			
医疗规范	6	药品政策、检查检验规范；	提供国家重点监控的药品政策、检查检验规范供现场医护人员参考；			
员工权益	7	员工职务与薪酬	岗位设置、岗位聘用、解聘、辞聘的标准及程序、考勤、薪酬体系等与职工权益相关资料真实公开			
	8	员工意见反馈与处理	服务优良人员评选规范、纠正行业不正之风投诉信箱、3456 热线、病人安全通报窗口、员工满意度问卷调查；			
其他	9	公开应急方案	设有应急方案如 333 重大灾难应急处理、999、反恐工作应急预案、火灾应急预案等公开给员工知悉并学习；			

考评评价结果：

(一)优秀：积极开展院务公开工作，重点突出，措施得力，成效显著，社会反映好；

(二)合格：认真执行院务公开的各项规定，按照要求开展院务公开工作，措施比较得力，取得一定成效；

(三)不合格：院务公开工作开展不全面，执行院务公开有关规定不力，工作落实不到位。因未按照规定开展院务公开工作造成重大负面或社会影响的，考核结果定为不合格。

组长：

执行秘书：

经办：