

# 吉林医药学院附属医院院务公开制度

为进一步规范医院院务公开工作，根据吉林省卫健委《关于印发〈吉林省医疗机构院务公开实施方案〉的通知》《吉林省医院信息公开目录（2022年版）》等有关文件精神，实现医院民主管理，促进医院事业发展，结合医院实际，修订医院院务公开制度，具体规定如下：

## 一、院务公开的基本原则

（一）坚持院务公开工作由院党委统一领导，党政共同负责，齐抓共管，全员广泛参与的原则。

（二）坚持院公开的主体是医院行政及各职能科室，公开的内容必须经院领导集体讨论同意的原则。

（三）坚持院务公开以改革和发展中的重大问题及职工普遍关心的热点问题为重点，促进医院依法执业、诚信行医，和谐医患关系，满足群众就医需求，实事求是、循序渐进、持之以恒，不搞形式主义的原则。

（四）医院院务公开是医疗机构管理的一项基本制度，不断提高医院工作透明度，切实保障人民群众的就医知情权和监督权。

（五）坚持以职工是否满意作为检验院务公开真实性、实效性基本标准的原则。

## 二、院务公开的内容

（一）服务时间：门诊、急诊服务时间（含节假日）、病房探视时间及各项服务的办理时间等。

（二）专业介绍：专业方向，临床、检验、检查等专业服务项目名称及特色的相关内容等。

（三）预约诊疗：需要或可以预约的挂号、诊疗、临床检验、检查等的预约途径、流程、方法及注意事项等。

（四）医保服务：医保支付、报销流程、地点、导引等。

（五）就诊须知：门诊、急诊就诊流程、就诊期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度等。

（六）住院须知：办理住院的手续及流程、住院期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度等。

（七）交通引导：机构周边的公共交通路线。

（八）咨询服务：咨询台（窗口）标识、路线，在线咨询服务等。

（九）机构人员

### 1. 机构信息。

（1）机构基本情况介绍；

（2）《医疗机构执业许可证》正副本信息；

（3）统一社会信用代码；

### 2. 机构标识：等级评审、医保定点、教学任务等名称标识。

3. 人员识别：医护、行政及后勤等人员标识、包含：姓名、科室（部门）、职务（职称）等。

#### （十）设备技术

1. 设备准入：大型医用设备配置许可证等信息。

2. 技术备案：依法开展的特殊临床技术、限制性医疗技术、检验项目名称及有效期，如人体器官移植技术、人类辅助生殖技术、特殊实验室检查等。

#### （十一）研究平台

重点研究平台，如有国家级、省级、市级等临床研究中心、工程研究中心、重点实验室等研究平台等，公开研究平台相关信息。

#### （十二）医疗价格

1. 服务价格：医疗服务项目、价格及计价标准等信息。

2. 药品耗材：药品、医药耗材品规及价格等信息。

#### （十三）环境导引

1. 交通引导：车辆入口与出口指示、院内停车场、院内行车指引、停车收费标识等。

2. 内部引导：各科室（部门）的名称、位置及指引标识、急诊“绿色通道”指引标识等。

3. 公共措施：公共卫生预防控制相关信息，落实政府应急处置措施的相关信息等。

4. 安全警示：服务场所安全（防火、防盗、安检等）警示标识及危险提示标志等。

5. 应急指引：突发事件的应急疏散安全通道路线、指引标牌、路线等。

#### （十四）诊疗服务

1. 服务时间：门诊、急诊服务时间（含节假日）、病房探视时间及各项服务的的办理时间等。

2. 专业介绍：专业方向，临床、检验、检查等专业服务项目名称及特色服务的相关内容等。

3. 就诊须知：门诊、急诊就诊流程、就诊期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度等。

4. 住院须知：办理住院的手续及流程、住院期间应知晓的相关事务、注意事项及应遵守的规章制度等。

5. 预约诊疗：需要或可以预约的挂号、诊疗、临床检验、检查等的预约的途径、流程、方法及注意事项等。

6. 检验检查：进行临床检验、超声、影像等辅助检查的流程、须知、注意事项，报告获取时间及方式等。

7. 分级诊疗：分级诊疗的双向转诊服务内容、机构、流程、联系方式等；医联体业务合作的医疗卫生服务机构、专家介绍、服务内容、流程、联系方式等。

8. 远程医疗：远程医疗、互联网医疗服务项目、流程、收费等。

9. 社区服务：基本公共卫生服务项目、上门服务项目等服务流程、内容、联系方式等。

10. 特需诊疗：特需诊疗服务项目相关信息和导引。

11. 临床研究：开展临床试验、临床研究项目及知情同意、不得收费等有关要求。

#### （十五）行风投诉

1. 招标采购：执行政府采购依法应当公开的相关信息。

2. 行风建设：行风建设及廉洁从业九项准则相关规定。

3. 依法执业自查：《医疗机构依法执业承诺书》等。

4. 医疗秩序：为维护正常医疗秩序患者应当遵守的相关法律、法规、规定及注意事项等。

5. 投诉途径：投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式等。

6. 纠纷处理：解决医疗纠纷的合法途径及相关部门（如医调委）地点、联系方式等。

#### （十六）科普健教

1. 健康科普：健康保健及疾病防治、康复等方面的科普知识。

2. 健康教育：

（1）开展健康讲座等健康教育活动的时时间、内容、地点。

（2）患者健康教育制度及流程等。

（3）无烟医疗卫生机构建设制度及管理办法。

#### （十七）便民服务

1. 咨询服务设置情况：包括咨询台（窗口）标识、路线，在线咨询服务等。

2. 特殊人群：军人、残疾人、老年人等特殊人群优先服务窗口标识等。

3. 收费查询：查询的方法、流程、地点和导引路线等。

4. 医保服务：医保支付、报销流程、地点、导引等。

5. 复印病历：病历复印的流程、地点、导引路线和收费说明等。

6. 其他信息：相关主管部门规定的其他需要主动公开的信息。

#### （十八）监督保障

1. 公开制度：本机构信息公开工作制度，对信息公开的范围形式、审核发布、管理维护、咨询回应等工作做出规定。

2. 人员保障：公开本机构信息公开工作第一责任人、管理部门或者专业负责人员、领导小组等信息。

3. 工作推进：定期公开本机构信息公开工作情况、问题整改情况、自查自纠情况、考核工作进展情况等。

### 三、院务公开的方式和时限

#### （一）院务公开的方式

根据院务公开内容的具体情况采取定时公开和随时公开、事前公开和事后公开相结合等多种形式，主要通过召开职代会、全院大会、月例会、信息公开栏、医院院内网、医院官方网站、电子显示屏等方式公开。通过咨询、投诉、举报电话

话等形式，进一步建立健全医院与病人、领导干部与职工沟通机制，积极维护病人的合法权益和保障职工的民主权利，促进医院科学发展。

#### （二）院务公开的时限

院务公开做到经常性的工作定期公开，阶段性的工作逐段公开，临时性的工作随时公开，及时更新对外公开动态性的内容，做到准确及时、集中张贴、定时更换和方便醒目易懂，便于职工、病人和群众查阅和了解。对于涉及群众利益的重要事项，每次公开后都要认真听取群众意见，及时做出回应。

### 四、院务公开的程序

院务公开分为提出、审核、公开、汇总反馈四个程序（对患者公开的除外）：

（一）提出。各科室根据院务公开职责分工（管理权限）规定，对本科室负责公开事项提出公开的内容和时间，填写《吉林医药学院附属医院信息公开申请表》。

（二）审核。逐级审定公开内容。

（三）公开。信息发布执行科室根据公开内容确定公开形式予以公开。

（四）汇总反馈。院务公开领导小组办公室定期汇总分析全院院务公开内容，并对公开的内容出现疑问、提出意见或建议的作出解释或解答；对出现争议的，负责组织相关科室调解，提出解决办法，并向当事人做出反馈。

### 五、组织机构

（一）成立医院院务公开领导小组，由党委书记和院长担任组长，各分管副院长担任副组长，党政办公室主任担任副组长，成员为医院党政办公室、组织人事科、纪检监察科、宣传统战科、财务科、医务部、护理部、科科长、工会、安全监督与后勤保障科、国有资产与物资保障科、信息科、药事管理科等科室负责人。医院院务公开领导小组的主要职责为：负责院务公开、民主管理、民主监督工作的组织领导，及时协调解决院务公开工作中的重大问题，组织检查考核。

（二）医院院务公开领导小组下设办公室，设在医院党政办公室，该办公室主任由医院办公室主任兼任，成员为医院办公室全体工作人员。院务公开领导小组办公室主要职责为：在院务公开领导小组的领导下开展工作，负责实施院务公开的日常工作；研究制定院务公开具体工作制度、措施和计划；负责对各科室院务公开工作的指导、协调；收集、整理、保管好院务公开工作过程中产生的档案资料。

（三）各机关职能科室在院务公开领导小组的统一领导下，依据有关政策和要求，落实本科室职责范围内的院务公开工作，保证院务公开工作有序开展；收集医院职工及就诊患者对院务公开的意见和建议，及时向院务公开领导小组汇报，并提出具体改进措施。

### 六、监督与考核

#### （一）院务公开监督

院务公开日常监督是对医院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。院务公开日常监督的主要内容是院务公开实施情况及其

效果。

1. 上级卫生主管部门、社会公众、服务对象、媒体、医院聘请的社会监督员和有关单位对本院的院务公开进行外部监督。医院通过设立投诉举报电话、信箱、召开社会监督员会议等多种方式，主动接受监督。

2. 本院的相关科室、部门以及职工对院务公开进行内部监督。医院设立意见箱、举报电话，网站上设立意见建议栏，收集职工对医院各方面工作的意见和建议。纪检监察科负责定期开展员工对院务公开满意度调查。医院工会通过开展专项调研，收集员工意见和建议。

## （二）院务公开考核

院务公开领导小组每年定期对院务公开开展情况进行考核，并以此为医院院务公开工作开展情况自查的依据。

1. 考核根据院务公开目录对各科室应公开内容进行普遍检查。

2. 考核主要通过检查公开栏、电子屏、查阅宣传资料、列席参加职代会、浏览网站、院内局域网有关网页、检查会议记录、向职工、患者征询意见等方法进行。

3. 采取评分制进行考核，并做好考核记录及评分结果。

## 七、附则

（一）本制度由党政办公室负责解释。

（二）本制度自发布之日起施行。