

宣城市宣州区西林街道社区卫生服务中心 信息公开

一、机构人员

(一) 机构信息

1.机构基本情况介绍

宣州区西林街道社区卫生服务中心是 2004 年宣城市批准设置的第一家社区卫生服务中心，集医疗、保健、预防、康复、健康教育、计划生育技术指导“六位一体”的一级社区医院，宣城市人民医院西林分院，二级综合医院，市区二级医保定点机构，国家百强示范中心，省级示范中心，省医养结合示范中心，省级社区卫生临床实践基地，国家级全科医师转岗培训基地，皖南医学院临床基层实践基地，宣城市残疾人之家，宣城市红十字志愿服务基地、宣城市基层党建示范点，宣城市优秀党支部，宣州区文明单位。

中心建筑面积 20000 余平方米，职工 100 余人，具有高、中级职称的医技人员 18 人，门诊科室齐全，设置临床床位 100 张，养老床位 300 张。有 CL-900i 化学发光监测系统、URTT-5080 全自动血细胞分析仪、BIOBASE-500 全自动生化仪、URIT-500B 尿液分析仪、650mA X 光机及 DR 诊断系统、mindrayDC-7 彩色 B 超、脑电图、心电图、超声诊断仪 V1、骨密度测定仪、定量超声骨密测量系统、全自动血细胞分析仪 DH76CRP、全自动生化分析仪 CM-800 基蛋生物、全自动化学发光测定仪 MAGICL-6800 基蛋生物、 高效液相糖化血红蛋白分析仪 GSH-60 、全自动有形尿液分析仪(尿沉渣) URIT-1280 、尿液分析仪 500b、电解质分析仪 AFT-500、 幽门螺旋杆菌检测仪 YH04E、量子点免疫荧光快检(肿瘤早筛) AFS2000A 、ANATOM 32 CT 机 、五分类血液细胞分析仪 DH71CRP 等一批先进的诊断设备。环境良好，有完善的适老化设施和敬老爱老的氛围。下设城西、敬亭苑、九同、沁园4 家

社区卫生服务站。服务人口 4.9 万人，设 8 个全科团队，开展网络化服务。

本着“立足社会、面向家庭、优质便捷、综合服务”的社区卫生服务宗旨，贯彻“小病在社区、大病进医院”的医改原则。为广大居民提供预防、医疗、保健、康复、健康教育、计划生育技术指导等全程的基本社区卫生服务模式。核定服务人口数 40421 人，60 岁以上老年人数 7840 人，服务对象覆盖了社区所有 60 岁以上老年人；其中 2021 年 65 岁以上老年人人数 5969 人，管理了 4308 人，健康管理率达到了 72%。家庭医生签约服务保证 2022 年签约达 11227 人，签约率 27.8%；其中 60 周岁以上老年人家庭医生签约率达 87%。

中心配备健康教育场所及提供健康教育服务资料，开展活动 20 场次。配有康复医疗专区，面积 250 m²，提供服务，设备设施齐全。开展康复服务人次 350 人次。可开展医疗保健服务，测血压、体温、预防保健等。为辖区 694 名精神障碍患者提供周期性管理和上门服务，提供残疾人辅具和服务，康复医师可以开展精神慰藉服务，心理疏导、稳定情绪等。辖区内重性精神疾病患者管理 185 人。

中心已按有关规定成立医疗质量管理部门和领导小组，指定专职人管理员负责医疗质量管理工作。已建立医疗安全管理相关工作制度、应急预案和 workflows。已配备相应的设施设备，并严格执行康复各项规章制度、人员职责和技术操作规范。已制定并落实相关规章制度和工作规范，科学设置 workflows。中心已严格落实疫情防控有关规定，做好新冠肺炎疫情和传染病防控工作。定期对机构工作人员进行相关培训。建立了院感染管理责任制度和监测制度。制定并落实医疗废物管理规章制度、workflows，按规定做好医疗废物分类收集、运送与暂时存放及人员培训、职业安全防护等工作。

已进行用药安全评估。尊重患者对药品使用的知情权。已配备专职药师，对老年人用药进行指导。

中心已建立日常给药管理制度。麻精毒药品存放及使用严格执行相关规定。病历记录合格率已达 100%，开具的医嘱、处方合格率已达 95%。中心已建立医疗仪器设备操作规程、维修保养制度。建立相应的安全管理体系和风险防范制度。建立突发事件处理的应急预案，对跌倒、坠床、噎食、误吸、烫伤、食物中毒等事件，有明确的防范制度与措施以及应急处理流程和报告制度。已配备消防设施设备，落实日常消防

安全管理要求，无火灾隐患。建立安全教育与培训制度，明确安全责任人 and 安全管理人员，负责开展机构内安全教育和培训，重点对老年人及其照护人员进行安全知识教育。

中心定期组织医务人员进行“三基三严”培训。医务人员按规定参加医学继续教育。定期开展医德教育、自我道德修养教育和廉洁自律教育等医德医风教育培训。医务人员遵守《医疗机构从业人员行为规范》，医疗护理员等服务人员遵守国家法律法规和行业标准规范等相关要求。

中心负责人及各科室负责人多次参加过国家、省级培训，并具有医疗服务管理的相关专业知识；按照批准的医疗机构的类别、规模、诊疗科目和开展的医疗服务需求配备相关的卫生专业技术人员，目前医生 27 名、护士 36 名，药学人员 6 名，并具有相关执业资格或任职资质，有健康管师 3 人，心理咨询师 3 人；同时配备相应的医疗保健人员 2 名、后勤人员 2 人；作为市人民医院分院，并具备完善的会诊、转诊机制，协助老年人及家属办理入、出、转院手续。中心设置康复安宁床位 6 张。每季度开展一次健康管理培训，每周开展个体化的咨询服务活动。按照批准的医养结合机构开展的诊疗技术项目和实际需

求配备基本诊疗设备、急救设备及其他有关设备；对医疗仪器设备建立完善的操作规程、维修保养制度，并严格按照有关适应症和操作规程使用医疗仪器设备；定期对配备的医疗设备进行经常性日常维修保养、自检，并做好记录。每年开展一次医学道德教育、自我道德修养教育和廉洁自律教育等医德医风教育、培训，做好记录；医护人员坚持以人为本、以病人为中心的服务理念，做到因病施治；并遵守了解自律各项规定、社会服务承诺内容及规范化服务要求，拒绝接受患者、亲属以及推销商的各种形式的“红包”、物品和宴请；医务人员态度和蔼、体贴入微，无话难听、脸难看、推诿、训斥、刁难、争吵等行为；开展人文理念和临终关怀培训，派 6 名医务人员到上海同康医院集团进修学习，树立以人为本、爱老尊老孝老服务理念。

定期组织三基三严培训，有培训记录；医务人员按规定参加医学继续教育，同时每年选派 3-5 名医务人员到市人民医院进修学习，每年 30 余人次参加国家、省、市级管理和业务培训会议。

2.《医疗机构执业许可证》正本信息

（注：下述两种形式选择一种公开即可，推荐第一种，理由是：便于检索）



3.《医疗机构执业许可证》副本信息

(注：正副本信息可汇总公开)



4.公开本单位统一社会信用代码

宣州区西林街道社区卫生服务中心统一社会信用代码：
5234180077909410XN

二、准入许可

本中心无甲/乙类大型医用设备

三、医疗价格

(一) 服务价格

医疗服务项目、价格及计价标准等信息

项目编码	项目名称	项目内涵	除外内容	计价单位	价格(元)	计价说明
AAAL0001	一般诊疗费 (乡镇卫生院和社区卫生服务中心)	含挂号费、诊查费、注射费(含静脉输液费,不含药品费)以及药事服务成本		次	10	使用医助理11元

(二) 药品耗材

1.药品

药品通用名称	剂型	规格	生成厂家	药品单价	药品单位	药品类型
苯磺酸左氯氟地平片	口服常释剂	2.5mg (以C ₂₀ H ₂₅ ClIN ₂ O ₅ 计) *14#	苏州东瑞制药有限公司	14.00	盒	西药

2.医用耗材品规

项目名称	价格	单位
医用高分子夹板420	136	袋

四、交通导引

选择来院方式乘宣城市 19路公交车在市骨科医院下车
停车场免费开放

五、诊疗服务

(一) 服务时间

本中心提供全年365 天全天服务

夏季：上午7:30——11:00、下午 14:00——17:30

冬季：上午8:00——11:30、下午 14:00——17:00

工作时间外安排有一医、一护、一药房、一收费人员
值 24 小时班（根据需求安排调整医技科室值班）

(二) 专业介绍

1.专业方向：

检验科

开展肝功、肾功、血糖、血脂、心肌酶、血常规、尿常规、内分泌、肿瘤标志物、性激素、乙肝五项、梅毒抗体、丙肝抗体、HIV 筛查、新冠核酸等项目检测。

特色项目：与相关医学检验公司合作开展肿瘤标志物检查及优惠体检活动。

服务承诺：出报告时间 临检常规项目≤30 分钟；生化、免疫常规项目≤1 个工作日；急诊临检项目≤30 分钟；急诊生化、免疫项目≤2 小时。

服务宗旨:以技术为基础、以质量为生命、以服务为核心。

质量方针:科学公正、准确高效、优质进取

2.专业服务项目介绍:

多参数监测无抽搐电痉挛治疗 (MECT)

多参数监测无抽搐电痉挛治疗是精神科临床常用的一种很有效的物理治疗方法,尤其是治疗精神科急症如抑郁症自杀倾向、木僵、拒食拒药等尤为明显。它利用现代静脉麻醉、肌肉松弛剂技术,给大脑以知量脉冲电刺激后使之发生一系列的生理生化反应,促进脑部代谢重新达到平衡状态。“就像电脑重新启动一样”,从而达到治疗精神疾病的目的。

3.特色诊疗服务:

多学科会诊:

多学科综合门诊介绍为方便门诊疑难病患者诊疗,避免患者多科往返,我院开设多学科综合门诊,为患者提供多学科综合诊疗服务。业务范围:1、门诊疑难病会诊。为多次就诊诊断不明或病情复杂涉及多个专业的疑难病患者组织会诊,提供诊疗服务。2、多学科整合门诊。由相关专业、相对固定的专家团队,在固定时间出诊,集中为某类疾病的患者提供多专业联合诊疗。

(三) 就诊须知

门诊就诊流程:

免挂号直接到相应科室就诊

急诊就诊流程:

急诊患者—急诊科—急诊医师处置患者—辅助检查—住院治疗 (或转上级医疗机构)

(四) 住院须知

1.住院的手续及流程:

入院预约登记

您在门诊就诊后,需要住院治疗的,看诊医生会为您开具入院,在缴费处办理入院登记缴费后再住院部入院。

出院流程:

医保病人请在入院3 日内持就诊卡社保卡完成医保登记

(现金病人无须登记)

宣城市本级直接结算,市外需自行垫付后会本地结算。

出入院服务:

开具住院证-办理入院手续-通知入科-预交金充值-入住病区-出院结算等。

2.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:

1、维护病房良好秩序:请按病房规定时间作息,保持安静,不大声喧哗;不在病房内吸烟、饮酒;请您爱护医院公共财产,损害公物应照价赔偿。

2、保持病房清洁卫生:爱护公共环境,不随地吐痰,不乱丢果皮、纸屑等;陪护请勿坐、卧病床;节约用水用电。

3、注意防火用电安全:住院期间请不要携带生食品以及酒精炉、电炉、电饭锅、卧具等物品进入医院。

4、配合各项诊疗安排:请您遵从医师的医嘱、积极配合治疗、遵从医师提出并经您同意的治疗方案;不能自行邀请院外医师诊治或自行用药;饮食、活动等需服从医嘱安排,以免影响治疗效果。

(五) 预约诊疗

1.需要预约的项目、预约方式、预约流程:

超声医学科门诊患者就诊流程—患者凭医生的超声申请单医技楼超声医学科—预约室登记、预约,并打印超声检查单,请仔细阅读超声检查单上的检查前注意事项如空腹、憋尿等,然后持报告找开单医生解读。

2.预约的注意事项:

为了方便广大患者就医,可电话预约就诊,来院后免挂号直接就诊(0563-3019123)

(六) 检验检查

1.进行临床检验、超声影像等辅助检查的流程:

放射检查流程

登记候诊-持已交费的申请单-前往登记室-进行登记,请在检查室门口等候-等待工作人员指引,进入检查室。

2.辅助检查的须知、注意事项，报告获取时间及方式等：

医学影像检查报告获取时间及方式

尊敬的患者：

欢迎您到安徽省宣城市宣州区西林街道社区卫生服务中心进行医学影像检查！

我院按规定的要求，为您检查后出报告的时间是：

X 线平片：2 小时；

急诊普通影像检查：30分钟；

疑难病例需会诊者：48 小时。

请您按照相应时间于检查窗口领取报告，感谢您的合作！

(七) 分级诊疗

双向转诊医疗机构：

医疗机构	双向转诊的医疗机构	服务内容	流程
西林街道社区卫生服务中心	宣城市人民医院	1. 急性期治疗后病情稳定，需要继续康复治疗 的病例等.....	1. 转入病人:接转诊病人后，在急诊科进行转诊登记，实行优先就诊、检查、交费、取药；需住院者优先安排等.....

(八) 远程医疗

远程医疗项目：

与宣城市人民医院开展医学影像（DR）、心电远程医疗服务。远程医疗服务流程：

（一）门诊患者要求或者医师认为有必要时可申请远程医疗服务；（

二）填写远程会诊相关申请材料；

（三）与远程会诊机构沟通会诊时间、会诊人员情况和会诊医师等；

（四）进行远程会诊。

远程医疗收费：

远程服务项目不额外收取费用。

(九) 服务内容

1.医联体合作机构及下沉专家情况介绍:



请广大居民朋友到西林街道社区卫生服务中心 门诊一楼门诊咨询就诊，咨询电话3019123，所有就诊患者免挂号费。

2.基本公共卫生服务信息:

全年居民健康档案电子建档35389份，调用12525份，使用率达 35%，人脸采集率90%，65 岁以上老年人健康管理（体检）3740 人、高血压病健康管理（体检）3983人、糖尿病健康管理（体检）1457人、孕产妇管理（随访）173 人、0-3 岁儿童中医药服务916人、65 岁以上老年人中医药服务3580 人、新生儿接种证建卡151人、0-6 岁儿童健康管理515人，结核病健康管理15人、传染病报告2例、卫生监督协管全年巡查560次、每月开展至少一次以上的健康知识讲座。

3.家庭医生签约服务项目信息:

家庭医生签约服务包括以下基本内容:

1. 建立居民健康档案。家庭医生为其建立居民健康档案，收集居民既往史、家族史，以及健康检查、生活方式、健康状况、疾病用药情况等基本健康信息。帮助其保管、维护、更新健康档案信息。

2. 慢病长处方。家庭医生可以为签约慢性病患者提供治疗所需的长处方，减少患者到医疗机构开药的次数。医保基金对长处方按相关规定给予报销。

3. 重点疾病健康管理。家庭医生每年为原发性高血压患者和糖尿病患者提供 1次健康检查，包括常规体格检查和健康状况评估。每年为

糖尿病患者提供4次空腹血糖检测。每年为原发性高血压患者、糖尿病患者和诊断明确的并在家居住的严重精神障碍患者提供4次随访。为确诊的并在家居住的肺结核患者每月随访1次。

4. 儿童健康管理。家庭医生为0-6岁儿童提供健康管理，包括新生儿访视、儿童体格检查、心理行为发育评估和中医药健康指导。

5. 孕产妇健康管理。家庭医生为孕产妇提供健康管理，包括建立《母子健康手册》、健康状况评估、第一次产前检查、孕期健康教育和指导、产后访视。

6. 老年人健康管理。家庭医生每年为65岁及以上老年人提供1次健康检查，包括常规体格检查和健康状况评估。进行生活方式、中医体质辨识和中医药保健等健康指导。

7. 预防接种。家庭医生为0-6岁儿童预防接种，为重点地区高危人群应急接种，并帮助管理预防接种信息。

8. 健康教育。家庭医生为签约居民提供健康生活方式、可干预危险因素、传染性疾病预防等健康教育知识。

(十) 服务范围

一、服务区域内人群基本情况

(一) 服务区域范围

西林街道全域管辖4个服务站

(二) 服务区域内人群的基本情况

我中心基本公共卫生服务辖区范围为西林街道全域，共覆盖4个社区居委会常住人口约4万人；

二、重点人群基本情况

(一) 高血压患者管理情况

辖区共登记在册高血压患者5998人，规范管理3740人，规范管理率62%，根据患者病情，加强生活方式和用药指导，提高患者依从性，有效提升血压控制率；

(二) 糖尿病患者管理情况

辖区共登记在册糖尿病患者1819人，规范管理1241人，规范管理率68%，根据患者病情，加强生活方式和用药指导，提高患者依从性，有效提升血压控制率；

(三) 重性精神患者管理情况

辖区共登记在册重精患者216人，规范管理203人，规范管理率 $\geq 85\%$ 、面访率、体检率 $\geq 80\%$ 、规范服药率 $\geq 100\%$ ；

(四) 0—6岁儿童管理情况

辖区共登记在册0—6岁儿童1451人，系统管理1382人，系统管理率95.22%，0—6岁儿童眼保健和视力检查1305人，0—6岁儿童眼保健和视力检查覆盖率90%；

(五) 老年人健康管理情况

辖区老年人建档数5193人，参加规范老年人查体人数3272人，老年人规范查体率63%，参加老年人中医体质辨识人数3212人，中医体质辨识率62%；

(六) 孕产妇健康管理情况辖区2022年产后访视孕产妇410人，新生儿产后访视410人，领取母子健康手册人数390人，早孕建册率百分之95%

(十一) 服务流程

双向转诊服务流程：

主体医院：宣城市人民医院（以下简称甲方）

医联体成员单位医院：宣州区西林街道社区卫生服务中心（以下简称乙方）

一、甲方流程

1. 甲方安排专人，负责与乙方联系、协调项目等工作事宜。
2. 甲方、乙方执行双向转诊程序，乙方优先将急危重症的患者转往甲方，甲方优先将进入恢复期的乙方转诊患者转回乙方。
3. 甲方开通转诊绿色通道，设专人负责。乙方转诊住院患者直接入住病房，转诊就诊、检查患者以预约形式优先就诊。
4. 甲方接乙方通知安排相关临床科室做好接诊准备，将接诊科室名称、院内位置、注意事项等电话反馈乙方。
5. 甲方接诊科室人员优先安排以上转入患者，进行检查或办理住院，并保存双向转诊(转出)单。
6. 患者转回由主管医师开据双向转诊(回转)单报甲方责任科室办理转回手续，责任科室通知乙方做好接诊准备，并将回转信息转给乙方。
7. 甲方接诊科室继续跟踪回转乙方患者的后续治疗，与乙方人员充分沟通，进行必要的业务指导。

二、乙方流程

1. 乙方安排专人，负责与甲方联系、协调项目等工作事宜。
2. 甲方、乙方执行双向转诊程序，乙方优先将急危重症的患者转往甲方，甲方开通转诊绿色通道；甲方优先将进入恢复期的乙方转诊患者转回乙方。
3. 乙方应妥善安排患者转诊甲方，并提前与甲方联系。双向转诊(上转)单由患者携带直接前往甲方接诊科室就诊或办理住院。
4. 乙方根据甲方回转患者信息，做好回转患者的接诊准备。
5. 乙方主动与甲方患者转出科室加强联系，保障患者治疗的连贯性和延续性。

六、行风投诉

(一) 招标采购

(二) 行风建设

行风建设及廉洁从业九项准则相关规定

医疗机构工作人员廉洁从业九项准则

一、合法按劳取酬，不接受商业提成。依法依规按劳取酬。严禁利用执业之便开单提成；严禁以商业目的进行统方；除就诊医院所在医联体的其他医疗机构，以及被纳入医保“双通道”管理的定点零售

药店外，严禁安排患者到其他指定地点购买医药耗材等产品；严禁向患者推销商品或服务并从中谋取私利；严禁接受互联网企业与开处方配药有关的费用。

二、严守诚信原则，不参与欺诈骗保。依法依规合理使用医疗保障基金，遵守医保协议管理，向医保患者告知提供的医药服务是否在医保规定的支付范围内。严禁诱导、协助他人冒名或者虚假就医、购药、提供虚假证明材料、串通他人虚开费用单据等手段骗取、套取医疗保障基金。

三、依据规范行医，不实施过度诊疗。严格执行各项规章制度，在诊疗活动中应当向患者说明病情、医疗措施。严禁以单纯增加医疗机构收入或谋取私利为目的过度治疗和过度检查，给患者增加不必要的风险和费用负担。

四、遵守工作规程，不违规接受捐赠。依法依规接受捐赠。严禁医疗机构工作人员以个人名义，或者假借单位名义接受利益相关者的捐赠资助，并据此区别对待患者。

五、恪守保密准则，不泄露患者隐私。确保患者院内信息安全。严禁违规收集、使用、加工、传输、透露、买卖患者在医疗机构内所提供的个人资料、产生的医疗信息。

六、服从诊疗需要，不牟利转介患者。客观公正合理地根据患者需要提供医学信息、运用医疗资源。除因需要在医联体内正常转诊外，严禁以谋取个人利益为目的，经由网上或线下途径介绍、引导患者到指定医疗机构就诊。

七、维护诊疗秩序，不破坏就医公平。坚持平等原则，共建公平就医环境。严禁利用号源、床源、紧缺药品耗材等医疗资源或者检查、手术等诊疗安排收受好处、损公肥私。

八、共建和谐关系，不收受患方“红包”。恪守医德、严格自律。严禁索取或者收受患者及其亲友的礼品、礼金、消费卡和有价证券、股权、其他金融产品等财物；严禁参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

九、恪守交往底线，不收受企业回扣。遵纪守法、廉洁从业。严禁接受药品、医疗设备、医疗器械、医用卫生材料等医疗产品生产、经

营企业或者经销人员以任何名义、形式给予的回扣；严禁参加其安排、组织或者支付费用的宴请或者旅游、健身、娱乐等活动安排。

医疗机构内工作人员，包括但不限于卫生专业技术人员、管理人员、后勤人员以及在医疗机构内提供服务、接受医疗机构管理的其他社会从业人员，应当遵守《九项准则》有关要求，服从管理、严格执行。对于违反上述要求的工作人员，按照管理权限依法依规处理。违反法律法规等有关规定并符合法定处罚处分情形的，可依据《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国传染病防治法》《中华人民共和国社会保险法》《中华人民共和国公益事业捐赠法》《中华人民共和国医师法》《中华人民共和国药品管理法》《护士条例》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗保障基金使用监督管理条例》《医疗机构医疗保障定点管理暂行办法》《处方管理办法》等给予警告、给予相关人员或科室中止或者终止医保结算、追回医保基金、没收违法所得、并处罚款、暂停处方权或销执业证书等措施，依法追究有关机构和人员责任；依据《中华人民共和国劳动合同法》《事业单位工作人员处分暂行规定》解除劳动合同、警告、记过、降低岗位等级或者撤职、开除处分等措施，对有关人员依法作出处理；依据《医疗机构从业人员行为规范》等规定的由所在单位给予批评教育、取消当年评优评职资格或低聘、缓聘、解职待聘、解聘等措施，由所在单位依法作出处理。

有关人员违反党纪、政纪的，移交纪检监察机关给予党纪政务处分；涉嫌犯罪的，移送司法机关追究刑事责任。对于违反《九项准则》行为多发或者造成恶劣社会影响等其他严重后果的医疗机构负责人，依照有关规定，予以问责。

三) 依法执业自查

《医疗机构依法执业承诺书》等

向阳街道社区卫生服务中心依法执业承诺书

为进一步规范医疗执业行为，保障医疗安全，维护医疗服务市场秩序，营造良好的就医环境，本机构将认真贯彻执行《基本医疗卫生与健康促进法》《执业医师法》《中医药法》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构管理条例》等有关法律、法规及规章，严格依法执业，具体承诺如下：

一、遵纪守法，恪守医德，严格遵守《执业医师法》《传染病防治法》《精神卫生法》《中医药法》《母婴保健法》《医疗机构管理条例》《医疗废物管理条例》《医疗质量管理办法》等法律法规和医疗技术规范，依法执业。对社会和公众负责，保证医疗质量，接受社会监督，承担社会责任。

二、严格按照《医疗机构执业许可证》中核准登记的执业地点和诊疗科目开展诊疗活动，不超范围执业；严格遵守医疗技术临床应用、临床研究管理的规定，不将禁止类技术应用于临床，不违规开展临床研究项目；所有从业人员具备相关的执业资格并按规定及时注册或备案，不使用非卫生技术人员从事医疗卫生技术工作。保证本医疗机构的科室设置、人员、设备以及医疗用房等条件符合法定许可条件

三、严格按照《传染病防治法》《突发公共卫生事件应急条例》和《突发公共卫生事件与传染病疫情监测信息报告管理办法》等规定做好传染病的预防、控制和疫情报告。

四、严格执行《医院感染管理办法》《消毒管理办法》等有关法规、规章，建立和落实医院消毒、隔离和无菌操作制度，防止院内交叉感染。按照《医疗废物管理条例》等规定，做好院内医疗废物的分类、收集、运送、暂存和交接等工作。

五、严格执行《消毒管理办法》，建立消毒产品进货检查验收制度，绝不使用无证或证件不齐全的消毒产品。

六、严格执行《医疗机构临床用血管理办法》，按规定储存血液，建立临床输血申报、审批制度，与病人签署输血治疗知情同意书。

七、严格执行《放射诊疗管理规定》和《放射工作人员职业健康管理暂行办法》，做好放射工作人员健康监护工作。严格遵守《职业病防治法》有关规定，在批准范围内开展职业健康检查、职业病诊断工作。

八、严格执行《麻醉药品和精神药品管理条例》，保证麻醉药品和精神药品的合法、安全、合理使用。

九、坚决杜绝非医学需要的胎儿性别鉴定和选择性别人工终止妊娠。

十、严格执行医疗广告审查制度，并按照《医疗广告审查证明》批准内容发布医疗广告。

十一、严格执行《处方管理办法》，规范处方管理，提高处方质量，促进合理用药，保障医疗安全

十二、认真全面开展依法执业自查工作，同时积极配合卫生健康行政部门和卫生健康监督机构的日常监督检查，对自查、监督检查中发现的问题认真整改。

本机构将严格遵守本承诺，如有违反，主动承担相应的法律责任并接受处罚。

(四) 医疗秩序

一、卫生部、公安部联合发布《关于维护医疗机构秩序的通告》。

通告明确，公安机关要会同有关部门做好维护医疗机构治安秩序工作，依法严厉打击侵害医务人员、患者人身安全和扰乱医疗机构秩序的违法犯罪活动。通告全文如下：

为有效维护医疗机构正常秩序，保证各项诊疗工作有序进行，依照国家有关法律法规的规定，特通告如下：

一、医疗机构是履行救死扶伤责任，保障人民生命健康的重要场所，禁止任何单位和个人以任何理由、手段扰乱医疗机构正常诊疗秩

序，侵害患者合法权益，危害医务人员人身安全，损坏医疗机构财产。

二、医疗机构及其医务人员应坚持救死扶伤，全心全意为人民服务的宗旨，严格执行医疗管理相关法律、法规和诊疗技术规范；切实加强内部管理，提高医疗服务质量，保障医疗安全，优化服务流程、增进医患关系、积极预防化解医患矛盾。

三、患者在医疗机构就诊，其合法权益受法律保护，患者家属应当遵守医疗机构有关规章制度。

四、医疗机构应当按照《医疗投诉管理办法（试行）》的规定，采取设立统一投诉窗口、投诉电话等形式接受患者投诉并在显著位置公布医疗纠纷的解决途径、程序以及医疗纠纷人民调解组织等相关机构的职务部门、地址和相关联系方式。患者及家属应该依法按程序解决医疗纠纷。

五、患者在医疗机构死亡后，必须按规定将遗体立即移放太平间，并及时处理，未经医疗机构允许，严禁将遗体停放在太平间以外的医疗机构其他场所。

六、公安机关要会同有关部门做好维护医疗机构治安秩序工作，依法严厉打击侵害医务人员、患者人身安全和扰乱医患秩序的违法犯罪活动。

七、有下列违反治安管理行为之一的，由公安机关依据《中华人民共和国治安管理处罚法》予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）在医疗机构焚烧纸钱，摆设灵堂，摆放花圈，随意停尸，聚众滋事的；

（二）在医疗机构内寻衅滋事的；

（三）非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入医疗机构的；

（四）侮辱、威胁、恐吓、执意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由的；

（五）在医疗机构内故意唆使患者盗窃、抢夺公共财物的；

（六）倒卖医疗机构挂号凭证的；

（七）其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。

本通告自公布之日起执行。

二零一二年四月二十九日

二、中华人民共和国治安管理处罚法

第二条 扰乱公共秩序，妨害公共安全，侵犯人身权利、财产权利，妨害社会管理，具有社会危害性，依照《中华人民共和国刑法》的

规定构成犯罪的，依法追究刑事责任；尚不够刑事处罚的，由公安机关依照本法给予治安管理处罚。

第三条 治安处罚的程序，适用本法的规定；本法没有规定的，适用《中华人民共和国行政处罚法》的有关规定。

第二十三条 有下列行为之一的，处警告或者二百元以下罚款；情节较重的，处五日以上十日以下拘留，可以并处五百元以下罚款：

（一）扰乱机关、团体、企业、事业单位秩序，致使工作、生产、营业、医疗、教学、科研不能正常进行，尚未造成严重损失的；

（二）扰乱车站、港口、码头、机场、商场、公园、展览馆或者其他公共场所秩序的；

（三）扰乱公共汽车、电车、火车、船舶、航空器或者其他公共交通工具上的秩序的；

（四）非法拦截或者强登、扒乘机动车、船舶、航空器以及其他交通工具，影响交通工具正常行驶的；

（五）破坏依法进行的选举秩序的。

聚众实施前款行为的，对首要分子处十日以上十五日以下拘留，可以并处一千元以下罚款。

三、中华人民共和国行政处罚法

第四条 公民、法人或者其他组织违反行政管理秩序的行为，应当给予行政处罚的，依照本法由法律、法规、规章规定，并由行政机关依照本法规定的程序实施。

四、中华人民共和国刑法

第二百九十条 聚众扰乱社会秩序，情节严重，致使工作、生产、营业和教学、科研、医疗无法进行，造成严重损失的，对首要分子，处三年以上七年以下有期徒刑；对其他积极参加的，处三年以下有期徒刑、拘役、管制或者剥夺政治权利。

第二百九十一条 聚众扰乱车站、码头、民用航空站、商场、公园、影剧院、展览会、运动场或者其他公共场所秩序，聚众堵塞交通或者破坏交通秩序，抗拒、阻碍国家治安管理工作人员依法执行职务，情节严重的，对首要分子，处五年以下有期徒刑、拘役或者管制。

第二百九十三条 有下列寻衅滋事行为之一，破坏社会秩序的，处五年以下有期徒刑、拘役或者管制：

（一）随意殴打他人，情节恶劣的；

（二）追逐、拦截、辱骂、恐吓他人，情节恶劣的；

（三）强拿硬要或者任意损毁、占用公私财物，情节严重的；

（四）在公共场所起哄闹事，造成公共场所秩序严重混乱的。

纠集他人多次实施前款行为，严重破坏社会秩序的，处五年以上十年以下有期徒刑，可以并处罚金。

五、中华人民共和国民法典

第一千二百二十八条

医疗机构及其医务人员的合法权益受法律保护。

干扰医疗秩序，妨碍医务人员工作、生活，侵害医务人员合法权

(五) 投诉途径

一、安徽省卫生健康委员会医疗服务诉求链接：

<http://hssm.ahwsjd.cn:81/hssm/web/appeal.html>

二、西林街道社区卫生服务中心24小时投诉热线：0563-3019123

三、行风、服务、医疗纠纷现场投诉

1. 地点：大楼13楼办公室。

2. 接待时间：工作日8:00-11:30，14:00-17:00。

3. 联系方式：0563-3019123。

七、健康教育

1. 开展健康讲座等健康教育活动的时 间、 内容

2023年度健康讲座计划

序号	时 间	活动内容
1	2023.01.30	新冠肺炎防控知识
2	2023.02.22	减盐防控高血压
3	2023.03.24	肺结核防治
4	2023.04.18	老年人防跌倒
5	2023.05.20	糖尿病防治
6	2023.06.10	夏季中医保健
7	2023.07.25	青少年近视防控
8	2023.08.16	冠心病防治
9	2023.09.21	吸烟危害健康
10	2023.10.27	低盐饮食预防高血压
11	2023.11.15	糖尿病中医保健
12	2023.12.01	艾滋病防治知识

2. 患者健康教育制度及流程等

为患者和家属提供健康教育，有助于患者更好地参与治疗和护理，有助于患者提高自我能力。医护人员定期以多种形式向患者及家属进行健康教育。

一、健康教育方式

个别指导、集体讲解、文字宣传、座谈会、图片及实物展览、视听（幻灯、投影、录像、广播）资料等。

二、健康教育内容

（一）门诊患者教育

1. 门诊诊疗环境、就诊流程
2. 一般性卫生知识
3. 生活方式方面指导
4. 常见病、多发病的预防知识
5. 常用药物的用药知识
6. 医院严禁吸烟的相关知识

（二）住院患者教育

1. 入院教育

（1）告知患者医院规章制度：如查房时间、探视制度、膳食制度等。

（2）指导患者熟悉病区病室环境：作息时间、卫生间使用、贵重物品的保管及安全注意事项、预防跌倒知识、呼叫器使用及其他常用设施的使用及医院为禁止吸烟的场所，严禁在医院内吸烟等。

（3）指导患者掌握相关疾病知识：标本留取、常规检查要点及用药常识，围手术期宣教，疼痛管理、康复管理、康复技术指导、安全有效使用医疗设备。

2. 住院期间教育：

（1）评估患者及家属对健康教育的接受程度，采取适当的教育方式。

（2）讲解诊疗活动的一般常识及配合要点。

（3）讲解疾病的一般常识、药物指导。

（4）心理卫生教育。

3. 特殊检查治疗前的教育：告知检查的目的、注意事项及检查时配合要点。

4. 诊疗操作前后教育：

（1）诊疗操作前教育：

- ① 给患者讲解操作的流程及操作前、后需患者配合的注意事项。
- ② 讲解操作前准备的内容及意义。
- ③ 告知患者操作前签字的意义。
- ④ 加强与患者的沟通交流，

（2）诊疗操作后教育：

给患者及家属讲解操作后的注意事项：情绪的调节、卧位要求、减轻疼痛和不适的方法、进食的时间和饮食种类、活动时间及注意事项、用药的相关知识等。

5. 出院教育：

（1）出院后继续用药方法。

(2) 饮食、活动、休息的要求及注意事项。

(3) 心理调节方法和重要性。

(4) 复诊时间安排及重要性。

3.无烟医疗卫生机构建设制度及管理办法

为了创建“无烟医院”，营造文明、健康、和谐的医疗工作环境，我中心特制定控烟干预制度如下：

一、医院各部门各科室都要组织员工认真学习《向阳街道社区卫生服务中心创建“无烟医院”实施方案》以及相关制度，每一位员工要从“我”做起，尤其是各级领导，要起表率作用，做到不抽烟或积极戒烟。

二、医院成立控烟领导小组，下设控烟工作办公室，具体负责组织有关职能部门对本制度的实施、检查和监督。

三、各科室实行科主任负责制，成立以科室负责人为组长的科室工作小组，并设控烟监督员、控烟巡查员，负责制定本科室控烟管理制度，并根据医院工作计划开展控烟管理工作，在病区内以及病区门前、办公室内等所辖区域的公共场所进行监督和劝阻吸烟者。

四、医院内公共场所和工作场所实现全面禁烟目标。

五、全院员工应大力宣传吸烟有害健康，使医院吸烟人数逐年下降。全院员工不得在病人面前吸烟，不得穿着工作服在室外吸烟区吸烟。

六、医院内禁止各种形式的烟草广告和赞助活动。

七、禁止在医院小卖部、职工食堂等区域销售香烟。

八、禁烟场所必须设置禁烟标志，不得摆设烟具以及与烟草有关的物品。

九、门诊和住院须知中有禁止吸烟的内容并放入患者病历内。

十、每位医院员工都要成为控烟工作的宣传员和监督员，如在非吸烟区发现吸烟者，应大胆管理，耐心劝阻，坚决制止。

十一、开展吸烟危害健康与戒烟方法的健康知识讲座，新员工上岗前安排禁烟教育培训。

十二、将控烟工作纳入到医院发展规划和各科室的工作计划，列入质控检查指标，与年度评优工作挂钩。

十三、本制度由医院控烟工作领导小组负责解释。

十四、本制度自发布之日起实行。

八、便民服务

(一) 咨询服务

咨询电话：0563-3019123

线下咨询时间：8:00——11:30；14:00——17:00

在线咨询服务电话：0563-3019123

在线咨询服务时间：7:30——11:30；14:00——17:00

（二）特殊人群（线下公开）

军人、残疾人、老年人等特殊人群优先服务窗口标识等

（三）医保服务

医保支付、报销流程、地点、导引等

医保支付范围及报销流程：1.居民医保结算需提供：出院记录，身份证。住院期间预缴收据。注：如果现金银行卡缴费，请务必携带缴费收据到结算窗口，直接报销。

2.职工医保结算需提供：出院记录，医保卡（目前已开通电子医保卡，医保面部识别结算）。住院期间预缴收据。注：如果现金银行卡缴费，请务必携带缴费收据到结算窗口，直接报销.....

医保办地址：1楼医保科

医保咨询专用电话：0563-3019123

（四）复印病历

1.病历复印的流程、地点、导引路线和收费说明等

病案科地址：住院楼十三楼；

窗口服务时间：周一至周五8:00—16:00；

1.为更好地保障您的隐私权，根据国家法律法规规定，复印病案必须提供相应手续：

备注：为保证病人的隐私权，到现场的病人或受托人均应出具身份证，以便身份核实；以上手续均未囊括公、检、法机关及保险公司等调取病人病案时的要求。

2.病案科复印病案有两种方式：一是现场复印，由于病案归档需要时间，为避免您多次往返，请您在出院15天后前往病案科办理；另一种为预约登记复印，为避免外地患者复印病案的长途往返，您可在出院结账后前往病案科完成相关手续审核并留下邮寄地址，病案科会在病案归档后立即复印，并通过由医院指定的快递公司快递上门。

3.现场复印与预约复印收费方式不同，现场复印按照现场复印病案纸张数收费；预约复印由于复印登记时病案尚未归档，无法获知复印病案纸张数，收费标准是根据病人住院时间长短测算的平均复印病

案张数收取的复印费，快递的邮费由快递公司另行收取，您可以根据自身情况自由选择病案复印方式。

4. 为保证您的权利，避免反复往返，特提醒您注意复印时准确告知复印类型及份数并在拿到复印件后核对检查，如有遗漏，立即告知复印窗口进行补印，如未提异议，视为已达到您的复印要求。根据复印目的一般有以下几种，请酌情选择，以免造成浪费：

4.1 医保报账：复印内容包括病案首页、出入院证、出院记录、大病历、检查检验、输液输血、血糖监测、血压监测、手术麻醉记录、材料合格证、护理体温及急诊病案。

4.2 特殊门诊：复印内容包括出院记录、大病历、检查检验、血糖监测、血压监测、手术记录、护理体温。

4.3 看病复诊：复印内容包括出院记录、大病历、检查检验、血糖监测、血压监测、手术记录。

4.4 司法鉴定：复印内容包括病案首页、出入院证、出院记录、大病历、检查检验、输液输血、血糖监测、血压监测、手术麻醉记录、材料合格证、护理体温、监护记录、各种同意书、急诊病案等，即病案中所有客观部分。

4.5 自定义内容：即客观病案的某一张或几张或某一部分。

4.6 如无法明确告知复印类别，则窗口默认为医保报账类。

5. 为方便病人同时考虑到病案归档整理需求，病案复印资料审核及登记时间为工作日每日8:00-16:00（周六、周日及国家法定节假日除外）。

6. 为更好地提高工作效率，复印病案的发放为每半小时一次，为每时点的半点及整点，请您合理安排您的时间。

感谢您对我们工作的理解与支持！

（五）其他信息

为深入开展党的二十大精神学习培训工作，按照市卫健委工作要求，6月25日-27日，由我院牵头，联合市疾控中心、市卫监局、市紧急救援中心在我院第一会议室举办学习贯彻党的二十大精神培训班，各单位科级干部等共计70余人参加学习培训等

九、监督保障

（一）公开制度

为进一步发扬社会主义民主，建立健全党风廉政建设和预防反腐败长效机制，维护医院改革、发展、稳定、和谐的大局，在全院建立行为规范、运转协调、公正透明、廉洁高效的管理体制，根据我院实际制订院务公开制度。

一、院务公开的基本内容和范围

（一）对外公开的内容

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、主要负责人、所有制形式、诊疗科目、床位；职能科室设置；

（2）主要卫生技术人员依法执业注册基本情况，或提供查询服务；

（3）门诊、急诊、住院的就诊程序；

（4）工作人员在岗时佩戴的注有本人姓名、职务或职称的标牌。 2

、医疗服务价格信息

常规医疗服务价格、常用药品和高值医用耗材的价格，或提供服务项目价格的查询服务。

3、行风建设情况

（1）加强医德医风建设的主要规定；

（2）医疗服务投诉信箱和投诉查询电话。

（二）向患者公开的主要内容

1、收费信息

（1）住院病人实行费用“一日清单”制，医院每天通过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，出院时提供总费用清单；

（2）为门诊患者提供费用清单。

2、按照《医疗机构病历管理规定》向患者提供病历资料复印或者复制服务。

（三）向内部职工公开的主要内容

1、医院重要人事任免、重大建设项目安排、重大改革和发展规划及大额度资金使用情况；

2、年度财务预、决算主要情况；

3、国家重点监控的药品使用情况；

4、岗位设置、岗位聘用、解聘、辞聘的标准及程序、薪酬体系； 5
、纠正行业不正之风投诉信箱、电话；

6、领导班子建设和党风廉政建设情况。

二、院务公开的基本形式

（一）、对外公开形式

1、在门诊、病房以及对公众服务窗口等明显位置设立公开专栏、宣传橱窗、电子大屏幕公告栏；

2、编印、发放各类资料；

3、建立工休座谈会制度、设立院务公开投诉信箱等；

- 3、通过医院网站公开；
- 4、利用当地主流媒体。

(二)、对内公开形式

- 1、职工代表大会或职工大会；
- 2、召开会议，主要通过院周会、科务会、职工座谈会等形式研究和通报院内重大事项；
- 3、通过医院网站、内部刊物公开；
- 4、设立院务公开栏，张贴有关资料；
- 5、设立举报箱、意见箱、举报电话、院长电子信箱和网站留言板。

三、院务公开的监督

医院成立院务公开领导小组，负责组织指导和协调院务公开的各项工作，研究解决院务公开工作中的重要问题。

领导小组下设办公室，负责院务公开日常工作。各职能科室按工作职责负责本部门的具体工作。建立由工会、职工代表和有关人员组成的院务公开监督小组。监督小组的职责是依据有关政策和法律，监督院务公开的内容是否真实、全面、及时，程序是否合法，职工所反映的问题是否得到认真解决和答复。院务公开监督小组要定期对院务公开情况和有关部门的执行情况进行监督、检查和考核，并通报检查考核情况。医院院务公开各有关责任人对院务公开监督小组的意见和建议应在三十日内给予答复或说明，对其中需要整改的事项应当采取措施及时整改，并接受职工监督。医院职工和职工代表对公开的有重大决策和重大事项依法负有保守秘密的义务。

(二) 人员保障

院务公开工作由院委统一领导并组织实施，院务公开协调工作由院办公室负责。

医院成立院务公开领导小组。组长由院党支部书记担任，副组长由副书记院长担任，院领导班子成员、职能科室负责人为组员。

成立院务公开工作监督小组，对院务公开工作进行监督。成员由院委、院工会、职代会、办公室等负责人组成，院务公开工作监督小组组长由副书记担任。

(三) 工作推进

1.问题整改情况、 自查自纠情况、 考核工作进展情况：

2024年，我院根据《关于印发〈安徽省医疗机构信息公开目录〉的通知》，在医院网站添加信息公开相关目录，进行相关信息公开。

一是及时添加有关目录；二是对新增需要公开的目录进行内容完善，主要为交通导引、环境导引、健康普教、便民服务等方面的内容，已通知相关科室进行补充；三是对陈旧信息及时删改，涉及内容主要为专业介绍、门诊服务时间、医保服务、诊疗流程。

下一步我院将进一步提高信息公开工作重视程度，将此项工作纳入重点督促工作。

2.信息公开工作总结：

2024年我院认真履行上级主管部门要求，坚持“一切以病人为中心”的服务理念，从群众反映强烈的热点、难点问题入手，积极探索改进医疗服务信息公开模式，破解公开难题，做到以公开构建和谐、用诚信打造品牌，有力地推进了医院医疗服务信息公开工作的深入开展，促进了医院的和谐发展。

一、公开医院基本情况，营造良好环境

一是依法在医院网站、政府网站、对外公开栏、电子大屏幕公告栏等处公开医院开展的各项诊疗科目、专科服务内容、专家姓名及工作时间；公开主要卫生技术人员基本情况以及高级职称人员情况。二是设立指示标牌公开院内停车场位置、门诊、急诊、住院部各科室位置；在醒目位置设置应急避难撤退路线、紧急疏散及安全通道线路图、临时就诊通道提示牌，设置院内交通疏导员进行交通引导和交通疏导。

二、公开医疗服务信息，方便患者就诊

一是在医院网站、政府网站、公示栏公开各临床和医技科室名称、服务内容、服务项目、人员组成等基本情况；公开节假日普通门诊、急诊、专家门诊的开诊时间、出诊专家及各项检查治疗项目；公开办理入院时间、住院查房时间、探视时间。二是在各医技科室悬挂各项检查治疗服务承诺；开通电话预约挂号服务，缩短病人候诊时间；在各科室公开留观、入院、出院、转科、转院服务流程；公开特需服务的项目和内容、服务对象及服务规范；在收费、取药等窗口科室公开老年人、残疾人、军人等特殊人群服务优先措施和服务内容。三是设置咨询电话，免费为病人提供健康咨询、用药咨询；通过宣传册、公示栏、医院网站等形式为病人提供常见疾病预防保健知识。

三、公开医疗服务收费，切实维护患者利益

一是严格按照物价部门规定收取相关服务费用，杜绝乱收费、分解收费的发生；二是在公示栏、住院大厅的滚动电子大屏幕上公示各种医疗项目收费标准和药品价格以及常见病、单病种收费情况；护士站设立就诊费用一日清单查询包括医疗服务项目、药品名称、计价单位、价格等，提高收费透明度。

四、公开医院重大决策，增加工作透明度

一是定期召开职工代表大会、科室座谈会等，及时通报医院中、长期改革发展规划和工作计划、大额度资金使用、购置大型仪器设备计划、基建项目、药品招标采购等重大问题；广泛征求职工意见和建议，领导班子成员每年述职述廉，同时进行民主测评。二是通过医院网站、政府网站、院务公开栏公开有关人事工作政策、改革方案；公开专业技术职务任职资格晋升、评先评优条件、名额和职工年度考核结果；公开重要岗位人员的选聘、任用、轮岗和交流的录用规定及程序；公开中层干部的选拔和任用情况，做到公平、公正、公开。

五、公开医疗质量检查，规范医疗服务行为

一是为严格执行医疗卫生管理法律、法规、规章以及诊疗护理规范常规，管理办编印了《医院管理制度汇编》。二是通过严格岗前培训、专家讲座、外派学习、发放有关学习材料，举办法律知识考试等形式组织医务人员学习、相关法律法规及医疗核心制度，增强了医务人员依法执业的自觉性。三是加大医疗护理质量检查力度。严格医疗护理质量管理，严格执行新的病历书写规范，定期进行病历、处方质量抽查，对不合格病历的主管医师予以经济处罚、全院通报。四是成立药事管理委员会，全面进行网上招标采购药品，增加了药品招标的透明度。加强抗菌药物管理，将抗菌药物临床合理应用工作作为医疗安全与质量管理的重要内容，药监科每月进行合理用药专项检查，对门诊处方、住院病历用药情况进行实时监控，发现不合理用药予以通报，要求经管医师限期改正。