

中共郑州大学第五附属医院委员会
郑州大学第五附属医院 文件

五附政〔2016〕22号

关于印发《郑州大学第五附属医院
诚信体系建设工作实施方案》的通知

各科室、各支部：

现将《郑州大学第五附属医院诚信体系建设工作实施方案》印发给你们，请认真学习，遵照执行。

郑州大学第五附属医院
第五附属医院

中共郑大五附院委员会

2016年4月28日

郑州大学第五附属医院 诚信体系建设工作实施方案

为进一步加强医院管理，树立良好社会形象，把维护广大患者健康权益和根本利益作为医院工作出发点和落脚点，积极构建以诚信理念、诚信服务、诚信管理、诚信自律相结合的医院诚信体系，结合实际，特制定本实施方案。

一、指导思想

以习近平总书记系列重要讲话精神为指导，深入学习贯彻党的十八大和十八届三中、四中、五中全会精神，按照医院“一个中心、两个环节、三个抓手”的总体发展思路，以提高医疗服务质量和诚信服务为主体，进一步加强医院公益性建设，不断满足人民群众日益增长的医疗服务需求。

二、工作目标

树立“一切以病人为中心”的服务理念，以诚信作为立院之本；以诚信为荣，以损害病人利益为耻；依法管理，依法执业，依法行医；合理治疗，合理检查，合理用药，为病人提供优质、高效的医疗服务。努力实现“服务好、质量好、医德好、群众满意”，不断提高患者满意度，以诚信取信于患者和广大人民群众。

三、具体措施

（一）大力推行院务公开，提升医院公信力。

加强院务公开管理，持续落实院务公开制度，充分体现民主、公开、便利、快捷、有效的原则，进一步丰富院务公开的载体形式，扩大公开范围，定期更新公开内容；充分运用医院网站、微信、微博、电子显示屏、公示栏等多种形式，及时向社会和患者公开服务信息。

（二）落实医疗核心制度，加强医疗质量和安全管理。

严格落实医疗核心制度，加强医疗质量和医疗安全管理，实施重点环节、重点科室的重点监控，及时发现医疗质量和安全隐患，有效防范、控制医疗风险。严格执行病历书写和病案管理规定，坚决杜绝篡改病历行为；推行临床路径管理，建立健全医疗质量与医疗安全持续改进方案；加强用药监控，防止不合理用药；深入开展优质护理服务，为患者提供全方位、人性化的优质护理服务；不断建立健全医疗质量和医疗安全的定期检查、监督机制，落实整改措施，保障医疗质量的持续改进。

（三）以“大型医院巡查”为契机，合理开展治疗检查。

以“大型医院巡查”为契机，继续深入开展“十大指标暨三好一满意”、“三合理一规范”等专项活动，持续深化“一切以病人为中心”的服务理念，坚持诚信服务，落实各项便民利民措施。临床医技科室要严格遵守诊疗规范及技术操作规程，因病施治，合理检查、合理治疗、合理用药、合理收费，杜绝过度医疗现象，杜绝夸大病情、诱导医疗等医疗欺诈行为。不以虚假广告等不正当手段欺骗、诱使病人就医、

招揽病人。

（四）加强依法执业管理，依法开展诊疗活动。

要按照《医疗机构执业许可证》核定的诊疗科目设置科室，坚决杜绝非法行医、超范围执业或违规经营行为。不使用无执业资质人员执业，医生、护士、医技、药剂等从业人员持有效证件上岗，不跨类别、超范围开展诊疗活动；未取得执业资质人员不得单独开展诊疗、护理活动，参加临床工作要有严格的管理制度。

（五）加强内部监管，严禁收受“红包”。

加强内部监管，严把医疗质量关，杜绝使用假冒伪劣药品、医疗设备、医用耗材以及其他卫生材料。严格执行药品采购、医疗设备、医用耗材、卫生材料、基建、物资采购招投标等制度。医院所有从业人员不得在药品、医疗器械、医用卫生材料等医药产品采购活动中，利用职务便利，索取或收受贿赂，为销售方谋取便利。医务人员不得利用开处方的职务便利，以各种名义非法收受回扣，为医药产品销售方谋取利益。医务人员不得利用职权便利，索取、收取病人或家属“红包”。

（六）规范收费行为，公开收费标准。

严格执行物价政策和物价部门核定的收费项目、收费标准，规范收费，不在规定的收费项目和标准之外，自定收费项目、超标收费、重复收费、分解收费和比照项目收费，按规定出具费用清单和电子票据。公示收费项目和标准，进一

步完善价格公示制度、查询制度、费用清单制度，提高收费透明度。严格管理医疗服务收费和药品价格，努力降低病人医疗费用。严格执行医保政策，依病情收治病人，不发生套保、骗保、挂床收费、降低门槛收治病人的行为，禁止诱导过度依赖服务需求的行为。

（七）强化医德医风考核，推进诚信体系建设。

认真落实国家卫生计生委、国家中医药管理局制定的《加强医疗卫生行风建设“九不准”》文件精神，加大日常考核力度，促进医务人员文明服务、规范医疗行为。医院定期召开医患沟通座谈会，对患者反映的意见汇总分析，及时进行整改。向社会公开监督电话，征求患者意见和建议，以改进医院行风建设中存在的不足。

（八）维护患者权益，构建和谐医患关系。

认真开展平安医院创建活动，维护正常诊疗秩序，建立并完善畅通的医患沟通渠道和患者投诉处理机制，及时、妥善处理患者的意见和投诉。依法维护患者合法权益，尊重病人的知情权、隐私权和选择权。开展诚信医疗服务，规范文明服务用语。坚持开展出院患者随访和满意度调查，诚恳接受患者和社会对医院医疗服务的评价，构建和谐医患关系。

四、工作要求

1. 高度重视。全院要高度重视诚信体系建设工作，要充分认识到建立诚信体系，创建诚信医院，是做好医疗服务工作的具体体现；是构建和谐医患关系，提升医院竞争力的重

要保障。

2. 统筹兼顾。医院诚信体系建设要与创建文明单位紧密结合，与医德医风和行风建设紧密结合，把诚实守信服务行为作为全院教职工文明素质的重要内容来培养，把诚实守信的思想理念贯穿于医院各项工作之中。

3. 加强宣传。通过医院网站、微信、微博、OA 系统、公告栏等载体，积极发布开展诚信建设的情况及相关工作信息，宣传报道诚信建设工作中的好做法、好经验，营造人文诚信、和谐发展的良好氛围。

郑州大学第五附属医院办公室

2016 年 4 月 25 日印发
