安化县人民医院服务承诺十五条

来源： 时间：2012-10-26 11:03:00 点击：18

第一条 牢固树立和贯彻“以病人为中心”的宗旨，注重“人文关怀”，用爱心、责任心、细心，耐心对待每一位患者，并贯彻落实到每项医疗服务当中去。

第二条 尊重病人人格权，尊重病人知情同意权。尊称病人，禁呼床号。医患交谈时要文明、亲切。使用贵重药品或大型检查，做到因病施治，科学处理。

第三条 做到病人入院有迎声、出院有送声、合作有谢声的人文服务。对病人时时、事事、处处服务周到。

落实“首诊负责制”，医院—切人员要做到有问必答、接诊必细、见难必帮。

第四条 医院设立人性化标识。有标准统一、方向明确、整齐划一、美观大方、指示连续、清晰明了的医疗导向标识，方便患者。

医务人员形象高雅端庄，工作服装色彩协调，统一配戴胸牌，保持仪容高雅，仪表端庄的风度。使用规范文明服务用语，禁用“不知道、我不懂、找别人、自己找”等不文明语言，严禁出现问一声就烦、再问就耍态度或出言不逊等现象。

第五条 设立全院医疗科室分布图；设立提供医疗就诊信息的电子屏幕；公布药品价格和主要医疗服务项目收费标准；免费提供饮用水。备有候诊椅、电视、公用电话、轮椅和医院服务指南手册等方便患者设施。并设立“百姓放心示范医院患者意见”专用信箱，随时接受社会各界和患者的监督。

第六条 门诊大厅设立“一站式服务”，配备有专职导医员，开展义务导诊服务，方便病人就医。并提供询医问药，发放检查报告单，根据情况为需要的病人邮寄报告单、药品等便民服务项目。

杜绝“三长一短”，坚持就近就诊原则，尽量缩短划价、收费、取药排队的时间。门诊节假日、双休日照常开诊，并有专家坐诊。

第七条 因病施治，合理用药。不乱处方、乱用药、滥检查；无伪劣、过期药品；严格执行处方、非处方麻醉药品的管理制度。医务人员拒收各种形式的红包、礼品、回扣。

第八条 急救电话全天候开通，设专人接听“120”等急救电话，完善记录，保证接急救电话后迅速出诊。

第九条 坚持病人满意度调查。每月分别进行—次门诊病人、住院病人满意度调查，以此促进医院各项工作开展 。承诺无红包、无开单费、无处方回扣、无乱收费、无私自进药。

第十条 病人出院时，医护人员须详细说明出院后的注意事项、复查时间，提供联系电话，主动征求病人的意见及建议。

第十一条 以不同形式定期随访病人出院后的情况，对其用药及康复治疗等进行有效指导。医院设置专用电话，专人负责，每月按不少于出院病人总数的5％进行电话回访，建立“患者疗效信息反馈系统”，发现问题及时解决。

第十二条 病人住院后，首次查房的医护人员向病人介绍自己的姓名、职称、职责。主管医师应向病人介绍本医疗组的情况，责任护士应向病人介绍病区环境、设施功能及陪护探视制度。

住院病人每日费用总数日清日结，并建立医疗费用查询系统。减轻病人负担，缩短平均住院日，开展连台手术，提高手术室的使用率（择期手术病人术前住院一般不超过72小时）。

第十三条 更新护理观念。推行全方位的整体护理模式。强化“三查七对”，增加护士与病人的直接沟通时间。责任护士每天与所分管病人进行交流，主动解答病人询问，为病人提供心理、社会、预防、保健、康复多方面的综合服务，真正彰显“精心呵护、始终如一”的护理理念。让病人真正感受到“亲情护理”。

第十四条 责任医师保证做到四清楚和四负责。四清楚：(1)清楚病人及家属要求；(2)清楚病人的病情及心理变化；(3)清楚住院病人的诊断和用药情况；(4)清楚病人的费用情况。四负责：(1)负责病历质量；(2)负责向病人及家属解释病情；(3)负责病人与医院的联系；(4)负责及时诊断、及时治疗，合理收费，病人满意。

第十五条 医疗环境优美化。绿化率不低于医院总占地面积的30%，设置坐椅并播放背景音乐， 让医患共享“绿色医疗环境”。

二0一0年五月二十日