

河南出台“医院优质服务60条”

本报请大家一起做60道选择题

医院做到的画个√,没做到的打个×

实施同级医疗机构医学影像、检查结果互认,避免重复检查,进一步简化就医流程,为老弱残疾患者提供代挂号、陪诊、陪检、代交费、代取药等服务……昨日,河南出台《河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条》。2008年3月,河南省卫生厅在全省二级以上医疗机构实施《河南省便民惠民医疗服务40条》,此次出台的优质服务60条更加细化了服务内容,切实体现了“以病人为中心”的服务理念。此次出台的优质服务60条,患者能感受到吗?回顾就医过程,大家不妨逐条细看下,给医院打打分。医院也不妨扪心自问,60条兑现了多少? 郑州晚报记者 邢进 施杨

逐条对比六十条,医院做到了多少?

() 1.坚持以人为本,患者至上,全心全意为患者服务。

() 2.医院向社会公开医疗服务价格、药品及医用高值耗材价格、按病种付费、便民惠民等信息。

() 3.全年无节假日,天天应诊。

() 4.开展导医导诊服务,及时、主动、热情、正确引导患者就医。

() 5.设立门诊服务台,免费为患者提供各类信息咨询服务。

() 6.免费为患者提供就诊须知、就诊流程、医保流程、住院须知、健康教育等资料。

() 7.免费为患者提供轮椅、推车,免费量血压,免费提供饮用水、包裹寄存、针线包等。

() 8.对持有老龄部门颁发的《老年人优待证》者,免普通门诊挂号费。

() 9.门诊设有明显标识的残疾人、军人、老年人服务专用窗口。

() 10.门诊、病房显著位置设有医院建筑平面图、科室分布图,电梯间设有楼层分布指引。

() 11.设立门诊专家信息栏或查询系统,通过触摸屏、门诊病历手册等多种方式公示医师出诊信息。

() 12.开展网络、手机短信、医院现场、医院自助预约及118114电话预约等多种预约挂号服务。

() 13.为老弱残疾患者提供代挂号、陪诊、陪检、代交费、代取药等服务。

() 14.优化门诊服务流程,实行门诊划价、收费“一站式”服务。

() 15.设立药物咨询窗口、咨询服务台或用药咨询热线电话,义务提供患者用药咨询服务。

() 16.设立简易门诊、普通门诊、专家门诊,科学合理分流门诊患者。

() 17.设立多学科综合门诊,为门诊疑难病、多系统疾病患者提供全方位、多学科综合诊疗服务。

() 18.门诊医师执行“一医一患”诊查制度。男性医务人员为女性患者进行诊查时,须有护士或家属陪伴。

() 19.注重保护患者隐私,在门诊诊室、治疗室、多人病房设置隔帘等私密性保护设施。

() 20.门诊设立集中采血处(室),配备充足的专业人员,为患者提供采血及报告发放“一站式”服务。

() 21.根据患者需要,提供检查结果代邮寄、电话或网络反馈服务。

() 22.根据患者就诊情况,开展延时门诊、夜间门诊、日间病房、日间手术等服务。

() 23.预约挂号取号处(挂号室)提前上

班,门诊收费、药房延时下班;根据就诊量适时增开窗口。

() 24.提倡在门诊各诊区、医技科室等使用候诊排队提示系统,规范就诊秩序,减少患者等候时间。

() 25.实行门、急诊首诊负责制,严禁推诿、拒诊患者。

() 26.急诊科24小时应诊,对急危重患者实行“先就诊、后挂号,先抢救、后交费,先住院、后办手续”。

() 27.急救绿色通道畅通,有急性创伤、急性心梗、危重孕产妇等重点病种的急诊服务流程。

() 28.为患者提供优质、高效辅助检查服务:

血、尿、便常规检验、心电图、影像常规检查项目自检查开始到出具结果时间≤30分钟;生化、凝血、免疫等检验项目自检查开始到出具结果时间≤6小时;细菌学等检验项目(血培养及特殊培养除外)自检查开始到出具结果时间≤4天;超声自检查开始到出具结果时间≤30分钟;大型设备检查项目自接到检查申请单到出具检查结果时间≤48小时;术中冰冻病理自接到离体组织(标本)到出具结果时间≤30分钟。

() 29.放射科、放疗科应主动为患者提供更衣设施和放射防护设施(如铅帽、铅围裙等)。

() 30.实施同级医疗机构医学影像、检查结果互认,避免重复检查。

() 31.倡导开展网络自助充值、缴费、查询、打印费用清单及检验结果等多种自助服务。

() 32.倡导推广使用门诊“一卡通”就医;倡导对医保住院患者实行“先诊疗、后结算”。

() 33.药学、医学影像、临床检验、输血等部门提供“24小时”连续不间断的急诊服务。

() 34.提倡在门诊、病房设置适量公用电话设施,提倡设立互联网服务区。

() 35.医院显著位置公示医院投诉电话,及时处理患者投诉和纠纷。

() 36.实行门诊值班主任制度或院长接待日(或代理)制度,在门诊大厅值班,及时解决患者问题。

() 37.门诊、手术等候区配置适量的患者休息候诊椅和健康宣教设施。

() 38.为患者提供营养膳食指导,提供营养配餐和治疗饮食服务。

() 39.设立住院服务管理处,为患者提供24小时入、出院及咨询服务,倡导分时段或床边办理出院手续。

() 40.病区设立“健康教育宣传栏”,免费为住院患者提供健康教育处方。

() 41.开展优质护理服务,病区(科室)公

示分级护理标准、护理服务项目等。

() 42.有保障住院患者医疗安全的防范措施和患者身份识别系统。

() 43.尊重患者知情选择权,向患者说明手术指征、高值耗材的使用和选择及其他可选择的诊疗方案等。

() 44.提供安全、舒适的病房床单元设施和适宜危重患者转运、使用的可移动病床。

() 45.严格执行收费标准,为患者提供住院费用“一日清单”、出院费用总清单或费用查询设施。

() 46.开展出院患者回访、随访服务,了解患者康复情况,征询对医院的意见和建议并进行复诊预约。

() 47.开展患者满意度调查及评价,定期召开医患沟通座谈会,广泛收集患者意见或建议,持续改进服务。

() 48.依照规定为住院患者提供便捷的病历查询、复印、盖章等服务。

() 49.医院工作人员(包括实习、进修人员)规范着装,佩戴胸卡。病区(科室)设立医师、护士信息栏,接受监督。

() 50.定期组织医务人员进社区开展义诊活动、卫生支农及科普防治宣传活动,普及健康教育知识。

() 51.尊重患者(家属)民族习惯和宗教信仰,尊重患者诊疗知情权。

() 52.医院环境优美、整洁、舒适,配置痰盂和分类盛放垃圾的容器。

() 53.完善无障碍设施,保持院内通道及出入口通畅,方便残疾人就医。

() 54.院内车辆停放有序,通道畅通。患者聚集处安排内保巡逻。

() 55.卫生间卫生、清洁、无味、防滑,设施完备。设置残疾人及儿童使用设施,卫生间内设置挂钩。

() 56.公共区域配置手卫生设施,满足患者手卫生需要。

() 57.创建无烟医院,有明显的禁烟标示。开展多种形式的戒烟咨询服务。

() 58.为患者普及消防安全常识,掌握基本消防安全技能和紧急疏散方法。

() 59.有醒目的危险品、放射源等危险设施警示标识,保护患者安全。

() 60.文明、廉洁行医,禁止收受“红包”。

