

# 承德市中心医院文件

承市医字〔2021〕60号

---

## 承德市中心医院 关于印发《院务公开实施细则（2021版）》的 通知

全院各科（处）室：

现将《承德市中心医院院务公开实施细则（2021版）》印发给你们，请认真贯彻执行。

承德市中心医院

2021年12月3日

# 承德市中心医院

## 院务公开实施细则（2021版）

为进一步深化和规范院务公开工作，促进医院民主科学管理，依法执业，诚信行医，构建和谐医患关系，根据原卫生部《医疗机构院务公开监督考核办法（试行）》（卫医政发〔2009〕122号）和《河北省卫生计生委关于认真做好九类医疗卫生 计生机构信息公开工作的通知》（冀卫医字〔2015〕10号）等文件要求，结合医院实际工作，特制定本实施细则。

### 一、调整院务公开工作领导小组及院务公开监督考核小组

#### （一）院务公开工作领导小组。

组 长：院长

副组长：院领导班子其他成员

成 员：各职能处室负责人

工作职责：

1. 制订院务公开实施实施细则，完善工作制度，积极推行院务公开工作。加强对院务公开办公室和监督考核小组的领导。
2. 及时审查确定拟公开的内容、方法和形式。
3. 适时讨论解决院务公开工作中出现的重要问题。
4. 定期召开会议和经常检查、督导、总结院务公开工作。
5. 院务公开领导小组成员应熟知院务公开相关法律、法规，负责本科室院务公开资料的整理及公开。

院务公开工作领导小组办公室设在院办公室，姜皓丰副院长兼任主任。

工作职责：

1. 在院务公开领导小组领导下，认真贯彻落实上级指示和院务公开实施细则。

2. 收集整理责任部门上报的公开材料，并及时向院务公开领导小组请示和汇报相关工作。

3. 落实院务公开领导小组各项会议决定，及时公开相关内容。

4. 掌握了解院务公开的情况，适时提交研究公开的事项。

5. 组织院务公开的调查研究工作。

## **（二）院务公开监督考核小组。**

组 长：纪委书记

副组长：监察室主任

成 员：党办主任、工会主席、组宣处处长、审计科科长

院务公开监督考核小组办公室设在监察室，唐桂华同志兼任主任。

工作职责：

1. 对院务公开事项内容的真实性、公开时间的及时性、程序的规范性进行监督。

2. 注意收集职工和社会公众对院务公开工作的意见和建议，及时向院务公开领导小组反馈。

3. 定期组织员工、患者进行满意度测评，对院务公开公开作出客观评价。

4. 依据原卫生部《医疗机构院务公开监督考核办法（试行）》制定医院院务公开监督考核办法并组织实施。

院务公开工作责任分工将根据文件精神 and 医院实际进行调整（院务公开一览表见附件1），院务公开内容涉及到的责任部门为该项院务公开的承办科室，按照“谁主管谁负责”的原则，做好职责范围内的院务公开工作。

医院院务公开监督考核小组将不定期监督和检查院务公开工作，促进工作落实。对拒不履行院务公开责任，在院务公开中弄虚作假的，按规定责令整改，引起严重后果的给予党纪政纪处分，对认真实行院务公开，并取得较好成绩的科室，给予表扬奖励。

## **二、院务公开的主要内容**

医院院务，除涉及党和国家秘密、公共安全、依法受到保护的商业秘密和个人隐私外，原则上都予以公开。并遵循依法、真实、及时、有效的原则，做到政策依据公开、程序规则公开、工作过程公开。

### **（一）向社会公开的主要内容：**

#### **1. 医院概况：**

（1）医院执业登记情况、基本信息；

（2）医务人员依法执业注册情况及相关资质信息；

(3) 重大医疗技术准入及大型医用设备的配置许可;

(4) 重点学科名称及学科带头人姓名、职称、主要工作和研究经历等;

(5) 教学任务: 医院承担各院校医学生实习任务基本情况;

(6) 工作人员识别: 姓名、职务、职称。

## 2. 医院环境:

(1) 周边交通: 周边公共交通线路、依靠站名、院外周边停车场位置;

(2) 院内交通, 车辆出入口指示, 院内行车指引;

(3) 科室布局: 各科室位置格局, 急诊“绿色通道”路径;

(4) 应急避难: 院内应急避难撤退路线及应急通道指引。

## 3. 行风建设情况:

(1) 加强医德医风建设的有关规定;

(2) 医务人员执业行为规范: 行为准则、文明服务用语、服务承诺等。

(3) 医疗服务投诉方式: 投诉电话、信箱等。

## 4. 医疗服务信息:

(1) 医疗服务基本情况: 科室设置、岗位职责、服务内容、服务窗口人员情况等;

(2) 专家门诊安排情况: 专科服务内容、特色, 出诊专家姓名、专长及出诊时间;

(3) 医疗服务时间: 门诊、急诊服务时间、出入院时间、

住院查房时间、探视时间等；

(4) 门急诊服务：门诊、急诊挂号，就诊、取药、缴费等事项的流程与服务地点；

(5) 预约挂号方式：预约挂号时间、流程；

(6) 住院服务：留观、入院、出院、转科、转院等管理制度和服务流程；

(7) 特殊人群优先措施：对军人、老人、残障人员、急危、重症病人等在内的特殊人群服务优先措施；

(8) 医疗咨询、健康教育咨询服务信息：提供咨询服务内容、时间、地点、方式；

(9) 便民服务：便民服务项目、方式。

## **(二) 向病人公开的主要内容：**

1. 服务告知：患者的病情告知制度、特殊诊疗服务流程、主要检查项目的预约与报告时限、辅助检查前的告知事项、医疗事故争议处理程序、病历复印服务等；

2. 服务价格和收费信息：收费查询制度及医疗服务项目、药品、医用耗材价格，门诊病人费用清单，住院病人费用一日清单及出院时总费用。

## **(三) 向内部职工公开的主要内容：**

1. 医院重大决策事项：

(1) 医院的中、长期事业发展规划、年度工作计划与工作总结；

(2) 重大决策、中层干部任免、重大项目安排及大额度资金使用；

(3) 购置大型仪器设备、基建修缮项目、重点学科建设、学术带头人等重大问题的决策依据、民主参与和决策结果等。

## 2. 医院管理情况：

(1) 医院医疗工作状况，包括：年住院、门急诊病人总数，病床周转率、使用率，平均住院天数；

(2) 财务管理事项：包括年度财务预、决算，财政拨款，业务收支情况，社会捐赠，投资收益，房屋租赁和劳务收入，成本核算；奖金分配方案的执行情况；接待费开支情况；养老金、医疗保险和其他社会保障基金的缴纳情况；专项资金补助，医疗、教学、科研经费使用和管理等情况；

(3) 管理制度、诊疗及护理常规、质量与安全信息；

(4) 重点部门工作流程；

(5) 应急管理、药事管理及药物使用监控结果。

3. 廉政建设：领导班子成员向职工代表大会述职述廉并公开接受评议的情况、法人经济责任审计、领导班子建设和党风廉政建设责任执行等情况。

## 4. 人事管理：

(1) 人事管理和改革方案；

(2) 工作岗位设置、岗位职责、岗位条件；

(3) 工作人员辞职、辞退、聘用、解聘的政策；

- (4) 内部绩效工资分配方案;
- (5) 职工分配制度改革方案、职位工资和各类补贴的调整;
- (6) 中层干部的选聘、任用、轮岗和交流的规定,任前公示情况。

#### 5. 职工关注的相关信息:

- (1) 各级各类先进评选奖励的对象、条件、名额、程序,确定上报人选和评选结果;
- (2) 卫生技术人员培训、进修计划等;
- (3) 职工年度考核办法和结果;
- (4) 对违法违纪职工及医疗事故责任人的处理等;
- (5) 工会福利收支情况;
- (6) 根据职工要求公开的事项,建立点题公开制度,在不涉及国家机密、公共安全、依法受到保护的商业秘密和个人隐私的情况下,对医院职工提出的事项,应及时予以公开。

### 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,主要通过召开职工代表大会、院周会、下发文件、医院简报、院报以及院务公开栏、医院网站、电子显示屏等方式公开,并通过建立医院发言人制度、院领导接待日制度、公布咨询、投诉、举报电话,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，阶段性的工作逐段性公开，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、院务公开流程**

### **（一）主动公开。**

院务公开程序分为提出、审核、公开、反馈、资料归档、监督考核等步骤（流程图见附件2）。

1. 提出：各责任部门根据本实施细则责任分工，填写《承德市中心医院院务公开报审表》（见附件3），

2. 审核：经主管院长→院务公开办主任→保密委员会审核后予以公开。

3. 公开：按照批准的公开形式及时限予以公开。

4. 反馈：对公开的内容出现疑问并提出意见或建议的，由院务公开办公室协调相关责任部门做出解释或解答。

5. 资料归档：公开结束后，责任部门将《承德市中心医院院务公开报审表》和公开内容一并交院务公开办公室归档。

6. 监督与考核：院务公开监督考核小组进行日常监督检查与定期考核。

## **（二）依申请公开。**

社会公众和患者需要获取主动公开信息以外的信息，应通过申请获取相关医疗卫生服务信息。

1. 受理部门：院务公开办为依申请公开受理部门，在网站、公开栏等醒目位置公开咨询电话、传真电话、电子邮箱、通讯地址、邮政编码、咨询时间等。

2. 申请方式：申请人可直接从我院网站下载电子版《申请表》（见附件 4）；或到我院院务公开办领取《申请表》填写并递交；对书写确有困难的申请人，可口头提出申请，由院务公开办代为填写《申请表》递交。

3. 申请的受理：收到《申请表》后，院务公开办做好登记，并在登记之日起 15 个工作日内做出答复。属于主动公开范围的，将告知申请人获取信息的方式和途径；属于不予公开范围的，将告知申请人并说明其理由；不属于本单位公开范围的，将告知申请人该信息的掌握单位及联系方式；申请公开的信息不存在的，将告知申请人；申请内容不明确的，将告知申请人作出更改、补充；如需延长答复期限的，经领导同意并告知申请人，延长答复期限最长不超过 15 个工作日。

4. 收费管理：依申请提供的信息，可以收取检索、复制、快递或邮寄等成本费用，成本费用的标准按照国家制度的标准和规定执行。

## **五、相关要求**

**（一）统一思想、提高认识、增强责任感。**各级领导及各部门要从完善民主监督机制、促进党风廉政建设的高度，充分认识推进院务公开工作的重要意义。统一思想、提高认识、积极参与，加强主动性、增强责任感。将此项工作列入医院决策部署的重要议事日程，纳入党风廉政建设责任制考核范畴。

**（二）精心组织、明确责任、抓好落实。**各责任部门要按照院务公开领导小组的统一安排和部署认真开展工作。按照责任部门分工，结合院务公开内容，明确责任、精心组织、周密安排。要把此项工作与权力运行监控机制建设、行风建设、医德医风建设、进一步改善医疗服务行动计划等活动以及等级医院评审工作有机结合起来，相互配合，协调一致，共同促进和提高。

**（三）建立自我完善制度，形成长效机制。**把院务公开纳入医院管理制度，形成院务公开长效机制。围绕社会公众和员工关注的热点、难点问题，不断完善公开内容，活化公开形式，推进院务公开向科学化、规范化、精细化、人性化方向发展。要严格公开程序、公开内容、公开时限，做到常规性工作定期公开，阶段性工作及时公开，临时性工作随时公开。

**（四）加强监督、检查与考核，务求实效。**将院务公开工作纳入医院年度总体目标进行管理，并作为考核评定科室工作成绩和党风廉政建设监督检查的重要内容。要充分发挥监督考核小组的职能作用，对院务公开工作开展情况进行监督检查与不定期考核，发现问题及时给予纠正。

## 六、附则

(一) 本细则自印发之日起执行。承市医字〔2020〕19号文件同时废止。

(二) 本细则由院务公开领导小组负责解释。

- 附件：
1. 承德市中心医院院务公开一览表
  2. 承德市中心医院院务公开工作流程图
  3. 承德市中心医院责任部门院务公开报审表
  4. 承德市中心医院信息公开申请表

# 承德市中心医院院务公开一览表

## (一) 向社会公开的信息

类别	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核方法	法规依据等	备注
医院概况	执业登记	医院诊疗科目、执业地点、《医疗机构执业许可证》有效期、发证机关	医院门诊大厅和医院网站	院办公室	实地查看, 并与医疗机构执业许可证正、副本等核对	《医疗机构管理条例》及其实施细则	变更后及时更新
	基本信息	医院名称、级别、等次、联系电话、网址					
	诊疗技术准入许可	经卫生行政部门批准准予开展的各项诊疗技术及临床检验项目的名称。	医院外网-院务公开栏	医务处	实地查看, 并与相关文件核对	《人类辅助生殖技术管理办法》、《人体器官移植技术临床应用管理暂行规定》	变更后及时更新
	大型医用设备配置许可	经卫生行政部门批准使用的大型医用设备的名称及从业人员的资质	大型医用设备配置许可证正本(或复印件)及从业人员的资质证书(或复印件)在大型医用设备所在科室的显著位置公开	医学工程处	实地查看, 并与相关文件核对	《大型医用设备配置与使用管理办法》	变更后及时更新
	重点学科	各重点学科名称及学科带头人姓名、职称、主要工作和研究经历	在医院外网公开	科教处	实地查看, 并与相关资料核对		每年一次
	教学任务	医院承担各院校医学生(专科生、本科生、研究生)见习和实习任务的基本情况, 包括学生数量和教学时间	医院外网-院务公开栏公开	科教处	实地查看, 并与相关文件核对		每年一次
	工作人员识别	全院各级各类人员: 姓名、科室、职务或职称, 来院进修、实习、见习人员: 姓名、身份	以上岗佩戴标牌的形式公开	监察室	抽查		变更后及时更新, 至少每半年维护一次

类别	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核方法	法规依据等	备注
医院环境	周边交通	周边公共交通线路、停告站名、院外周边停车场位置	以医院网站或设置指示标牌、路标等形式公开	保卫处 组宣处	实地查看		变更后及时更新，至少每半年维护一次
	院内交通	医院急诊车辆入口与出口指标、院内停车场、院内行车指引	以设置医院布局图、指示标牌、路标等形式公开	保卫处 组宣处			
	科室布局	各科室位置格局、急诊“绿色通道”路径医院急诊车辆入口与出口指标、院内停车场、院内行车指引					
	应急避难	院内应急避难撤退路线及应急通道指引					
行风建设	医德医风建设	加强医德医风建设的有关规定	医院网站-院务公开栏、投诉信箱形式	党办室 监察室	实地查看， 查阅有关资料	《医疗卫生机构接受社会捐赠资助管理暂行办法》	变更后及时更新，至少每半年维护一次
	病人的权利和义务	病人权利和义务的主要内容	在门诊大厅等显著地方，以公示栏、电子屏、电视宣传、宣传册等形式公开	医务处			
	社会捐赠使用	接受捐赠资助的情况和受赠受助财产的使用管理情况		财务处			
	便民、惠民措施	便民措施，城乡居民各项惠民政策，惠民门诊，优惠条件		医保及收费办 门诊办	实地查看		
	医院服务投诉方式	本院服务监督部门的投诉电话和信箱		监察室			
	上级部门投诉方式	上级卫生行政部门的投诉电话和信箱					
医疗服务	医疗服务基本情况	临床、医技科室名称、服务内容等		以公示栏、电子屏、医院网站等形式公开	组宣处	实地查看	
	专科、专业门诊安排	专科、专业门诊服务内容、特色；出诊专家姓名、专长及出诊时间	门诊办 护理部 医保及收费办 医保及收费办				
	医院服务时间	门诊、急诊服务时间（含节假日），办理入出院时间，住院查房时间、探视时间					
	门、急诊服务流程	门诊、急诊挂号，就诊、取药、交费等事项的流程与服务地点					

类别	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核方法	法规依据等	备注
医疗服务	预约挂号方式	预约挂号的时间、流程与方法	以医院网站、公众号等形式公开	门诊办	实地查看		变更后及时更新,至少每半年维护一次
	住院服务流程	留观、入院、出院、转科、转院等的服务流程		医保及收费办			
	特殊人群优先措施	对老年人等在内的特殊人群服务优先措施	医院网站、咨询电话、导诊服务台等形式公开	医保及收费办 门诊办			
	门诊咨询服务	提供咨询服务的场所和方式	以医院网站、电话等形式公开	门诊办			
	健康教育咨询服务	提供常见疾病健康教育、合理用药咨询服务的时间、地点	以公示栏、电子屏、医院网站、电话、现场咨询等、媒体报刊等形式公开	健康促进办			
招标采购	集中采购	药品、医疗设备招标采购情况。	在医院外网-院务公开栏公开	药剂科 医学工程处 物资采购中心	实地查看		变更后及时更新
服务告知	患者的病情告知制度	应进行告知的情况及告知的内容告知实施人	各种知情同意书或医生直接与病人或家属沟通	医务处 护理部	实地查看,查阅有关资料		变更后及时更新,至少每半年维护一次
	特殊诊疗服务流程	患者接受重症监护 (ICU)、介入诊疗、手术治疗、血液净化、人工关节置换、高值 (千元以上) 费用项目等特殊诊疗的服务流程		医务处			
	主要检验项目的报告时限	主要临床检验项目的报告时限: 临检、超声、造影、CT、MRI 等主要辅助检查项目的流程、报告时限	以公示栏或印刷在检查单上、医院外网等形式公开	医务处			
	辅助检查前的告知事项	进行心电图、超声、造影、CT、MRI 等辅助检查的检查须知及注意事项					
	医疗事故争议的处理程序	医院处理医疗事故争议的程序和相关职能部门电话	在医院网站-院务公开栏等位置公开	医患办			
	病历复制服务	提供病历复印或者复制服务的流程和地点	以公示栏、医院网站等形式公开	医务处			

## (二) 向病人公开的信息

类别	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核方法	法规依据等	备注
服务 价格 及 收 费	收费查询制 度	与患者有关收费项目的查询制度	以公示栏、电子屏、电子触摸屏、医 院网站等形式公开	医保及收 费办	实地查看，并核 对有关资料		变更后及时更 新，至少每半 年维护一次
	医疗服务 项目价格	经过批准的各种医疗服务项目名称、项目 内涵、计价单位、价格等					
	药品价格	常用药品通用名、生产厂家、剂型、规格、 价格	以公示栏、电子屏、电子触摸屏等形 式公开	药剂科	实地查看，并查 看有关文件	《中华人民共和 国药品管理法》 及其实施条例	
	医用耗材 价 格	主要医用耗材的规格、型号、生产厂家、 价格		物资采购 中心			
	门诊费用	门诊费用清单，包括药品和医疗服务的名 称、数量、单价和金额等	以患者每日费用清单的形式公开	医保及收 费办	实地查看		
	住院费用	住院病人每日费用及出院时总费用，包括 药品、医用耗材和医疗服务的名称、数量、 单价、金额等明细		医保及收 费办	实地查看，并核 对有关资料	《医疗机构实行 价格公示的规 定》	



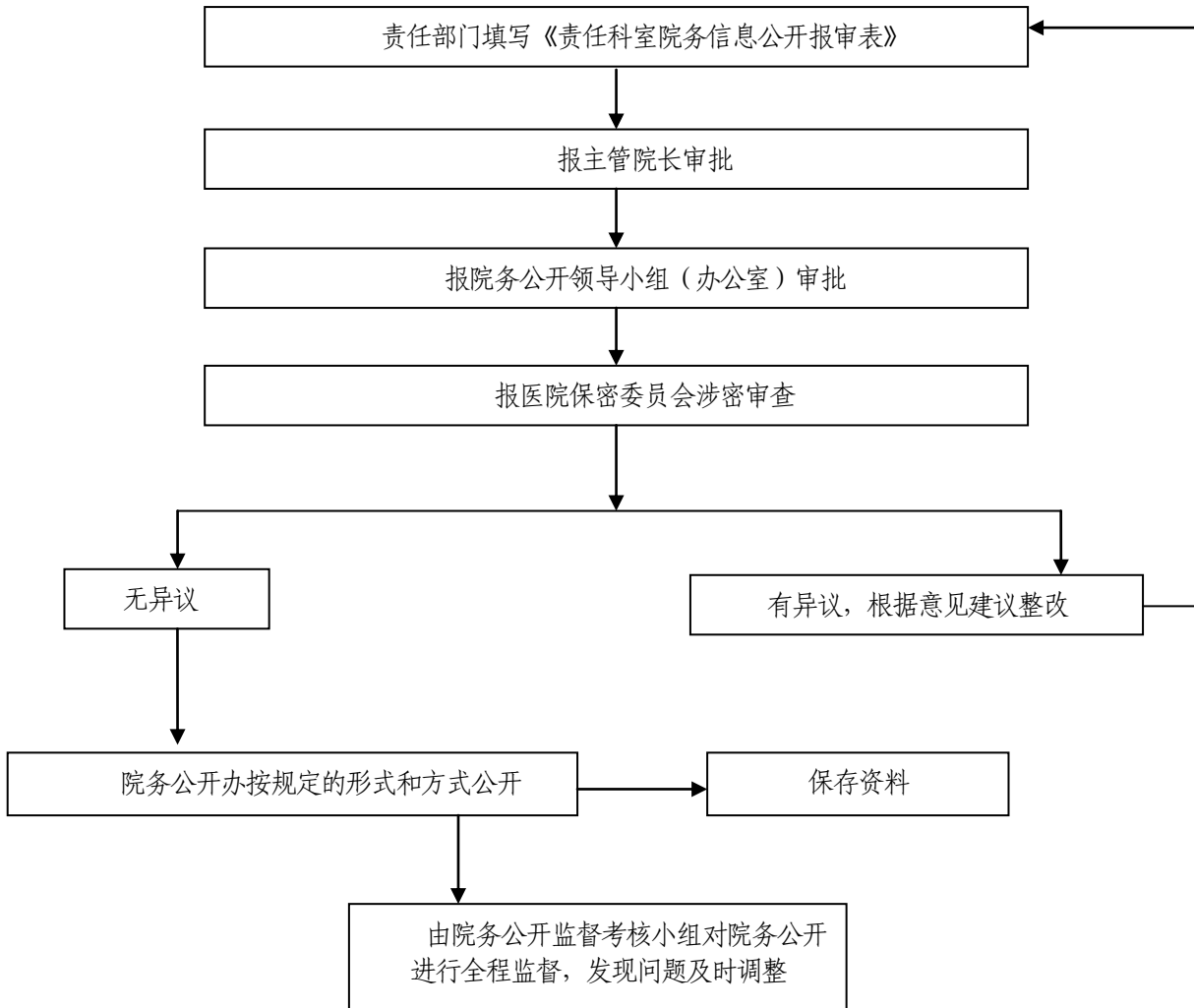
### (三) 向职工公开的信息

类别	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核方法	法规依据等	备注
三重一大制度	重大事项决策	有关医院改革发展的重大决策, 至少应包括医院建设、学科建设等方面的发展规划、年度计划及完成情况	以职代会、院周会、文件、医院内网等形式公开	党办室 人事处 后勤处 医学工程处 财务处 工会	实地查看、核对相关资料	中共中央关于印发《建立健全教育、制度、监督并重的惩治和预防腐败体系实施纲要》的通知	变更后及时更新
	重要人事任免	院、科两级干部的任免情况					
	重要项目安排	按规定的项项目, 如重大建设、修缮项目以及大型医用设备购置等决策和执行情况					
	大额度资金使用情况	按规定属于大额度资金的使用情况					
业务管理	医疗质量管理方案	实施医疗质量管理的制度和具体措施	以职代会、院周会、文件、医院内网等形式公开	质控办	实地查看、核对相关资料	《国家突发公共卫生事件相关信息报告管理工作规范(试行)》	变更后及时更新, 至少每半年维护一次
	质量与安全信息	医疗质量主要指标, 如甲级病案率、入出院诊断符合率、手术前后诊断符合率、医院感染率、无菌手术切口甲级愈合率等		质控办			
		重大医疗事故争议、医疗事故的处理结果		医患办			
	医院管理制度	医院行政管理制度		院办公室			
	诊疗护理常规	各临床、医技科室的诊疗护理常规		医务处 护理部			
	重点部门工作流程	重点部门工作流程, 如急诊、ICU、手术室、产房、消毒供应中心等					
	应急管理	应急管理方案(应包括突发医疗、公共事件与自然灾害等的应急方案)		院办公室 应急办			
	药事管理	医院药事管理委员会组成及工作开展情况、药事管理规定等对违法违规药品供应商停止采购其药品情况		以文件、简报、医院内网等形式公开			

类别	信息名称	基本内容	公开途径	责任部门	考核方法	法规依据等	备注
	药物、耗材使用监控结果	主要药物如抗菌药物等临床应用的监控结果主要高值耗材使用监控结果处方点评结果	以简报、医院内网等形式公开	医务处 药剂科 物资采购中心		《处方管理办法》	
	财务管理	年度财务预、决算情况投资及其收益情况招待费、出差费支出情况	以职代会、医院内部网络等形式公开	财务处		《医院财务制度》	
党风廉政建设	行风建设	纠正行业不正之风投诉信箱、电话	以职代会、院周会、医院内网等形式公开	监察室 党办室			
	廉政建设	领导班子建设和党风廉政建设情况					
职工关注事项	职工权益	职工的工资、福利、劳动保护等涉及职工切身利益等情况职工权益	以院周会、文件、医院内网等形式公开	人事处	实地查看,核对相关资料		实时更新
		养老金、医疗保险和其他社会保障基金的缴纳情况					
		重大科研课题的立项及经费使用情况。		科教处			
		卫生技术人员进修计划等		科教处			
	专业技术资格评审标准、条件、程序和结果卫生技术人员培训。	人事处					
	人事管理	人事管理和改革方案; 工作岗位设置、岗位职责、岗位条件; 新聘用工作人员的计划、招聘标准、程序和招聘情况; 工作人员辞职、辞退、聘用、解聘的政策	以院周会、文件、医院内网等形式公开	人事处	实地查看,核对相关资料		实时更新
绩效管理	内部绩效工资分配方案	质控办					

备注: 涉及多科室的项目, 位列第一位的科室为牵头科室, 其他科室为配合科室。

## 承德市中心医院院务公开工作流程图



## 承德市中心医院责任部门院务公开报审表

责任部门		部门负责人	
公开内容			
公开对象和 公开形式	<input type="checkbox"/> 向社会公开      公开位置: _____ <input type="checkbox"/> 向内部职工公开      公开位置: _____		
主管院领导 意 见	年 月 日		
院务公开 领导小组 或办公室意见	年 月 日		
保密委员会 审查意见	年 月 日		
承办部门 落实情况	年 月 日		
院务公开 监督小组意见	年 月 日		

