# 六合区人民医院院务公开工作制度（试行）

为深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，认真落实党和国家卫生健康工作方针政策，牢固树立“以病人为中心”的理念，维护人民群众的健康权益，进一步健全完善民主参与、民主管理、民主决策制度，强化社会公众监督和职工民主监督，全面改善医疗服务，提高医疗服务质量和服务水平，树立医院良好形象，推动医院高质量发展，特制定本制度。

## 一、政策依据

根据《中华人民共和国政府信息公开条例》、《医疗机构院务公开监督考核办法（试行）》和《关于做好深化医药卫生体制改革形势下院务公开工作的通知》等文件精神。

## 二、院务公开原则

（一）按照规定权限和程序，遵循公正、公平、便民的原则，做到公开内容真实、公开程序规范。

（二）建立健全信息发布保密审查机制，明确审查的责任和程序。信息公开前，应当依照国家保密法律法规和有关规定对拟公开的信息进行保密审查；

（三）除主动公开的信息外，依申请可向公民、法人或者其他组织提供涉及其自身利益的相关信息。

## 三、公开范围

除涉及国家秘密或个人隐私的，正在研究制定、调查处理过程中的，法律、法规规定的不予公开的信息，原则上均可公开。公开的范围包括对医院内部职工公开、对社会与患者公开。

公开的信息内容包括：对外公开的医院基本情况、资质标识、环境引导、教学工作、诊疗服务、招标采购、社会捐赠、行风与投诉、科普健教、便民服务等情况；对内公开的医院“三重一大”事项、业务管理、财务管理、廉政建设、职工关注事项等（详见信息公开目录）。

**四、管理职责**

（一）医院院务公开工作领导小组职责：

1.承办医院信息公开事宜，并根据工作实际对公开的信息向公众作必要的解释；

2.受理和处理向医院提出的信息公开申请；

3.采集、维护和更新医院信息；

4.对医院拟公开的信息进行保密审查；

5.法律、法规、规章规定的其他职责。

（二）医院院务公开领导小组下设办公室，办公室设在院办公室，为医院院务公开日常办事机构，负责院务公开的具体事宜与监督考核工作。

1.负责院务公开的组织、实施，审核重要工作和特殊事项的公开内容、公开形式。

2.负责制定院务公开相关制度、职责等。

3.督促、监督、检查、考核各科室院务公开工作开展情况。各科室负责人为本科室院务公开责任人，负责本科室相关领域院务公开工作。

4.做好院务公开的载体建设，结合工作实际不断创新院务公开形式。

5.通过多种形式，收集、受理职工的意见和建议，提出解决对策，落实整改措施，并及时反馈。

6.对医院院务公开工作进行日常监督和定期考核；

7.及时向医院院务公开工作领导小组报告有关工作。

（三）各科室按工作职责负责本科室工作的具体公开事项。

**五、院务公开内容**

（一）向社会公开内容

1.医院概况

（1）医疗机构基本信息；

（2）医疗机构依法执业登记的主要项目；

（3）经批准开展的各项诊疗技术和特殊临床检验项目；

（4）大型医用设备的配置许可；

（5）科室基本情况介绍、人员组成；

（6）医院承担的教学任务。

2.医院环境

（1）医疗机构位置及周边的交通；

（2）医疗机构内交通线路及导诊路标提示；

（3）门诊、急诊、住院部各病房的设置、位置格局及科室布局；

（4）紧急情况应急避难的疏散通道。

3.行风廉政建设

（1）医德医风建设的有关规定及监督途径；

（2）病人权利和义务主要内容；

（3）接受捐赠的情况和受赠财产的使用管理情况；

（4）服务投诉方式。

4.医疗服务

（1）工作人员佩戴工作牌上岗；

（2）临床、医技科室名称、服务内容等医疗服务基本情况；

（3）专科门诊服务内容及特色；

（4）医疗机构服务时间，办理入出院时间、住院查房时间、探视时间等，门诊、急诊、住院服务流程和便民服务流程；

（5）预约挂号方式、门诊诊疗项目、医务人员的专业特长和出诊时间；

（6）特殊人群优先措施；

（7）门诊咨询服务、健康教育咨询服务。

（二）向患者公开内容

1.服务告知

（1）能够有效与患者及家属沟通，做到病情告知、诊疗服务流程告知；

（2）医院投诉管理部门及其办公地点、联系方式；

（3）医疗纠纷处理的途径和程序；

（4）向患者提供病历复印的服务流程和地点及有关注意事项。

2.服务价格及收费

（1）提供收费查询服务；

（2）常规医疗服务价格、常用药品和医用耗材的价格；

（3）住院病人每日费用及出院时总费用明细清单。

（三）向职工公开内容

1.“三重一大”制度

（1）有关医院改革发展的重大事项决策；

（2）重要人事任免、重要项目安排、大额度资金使用情况。

2.业务管理

（1）医院各项管理制度、工作流程；

（2）临床、医技科室的诊疗护理常规；

（3）医疗质量管理制度和具体措施；

（4）各类应急预案。

3.职工关注事宜

（1）绩效考核与分配制度；

（2）人才发展规划、进修学习、人事招聘、职称评定、职务晋升、评优奖惩等事项。

**六、院务公开形式**

（一）对外公开

采取多种形式实行医院院务公开。可根据实际情况，选择采取以下任一公开形式：

1.在门急诊、病区以及对公众服务窗口等明显位置设立公开栏、宣传橱窗、电子大屏幕等；

2.发布、编印、发放、悬挂、张贴各类宣传海报、资料等；

3.通过医院网站、微信公众号、订阅号或政府官方网站等平台公开；

4.设立电子触摸查询系统；

5.建立完善院领导接待日制度、设立院务公开投诉（意见）箱等；

6.设立公开咨询电话及监督电话。

（二）对内公开

1.充分发挥职工代表大会的监督和参政议政作用，通过各类会议、各类文件、医院内网、办公OA系统、医院网站、公示栏、微信工作群、微信公众号、订阅号等形式进行公开；

2.职工代表对医院有关重大决策和重大事项依法负有保守秘密的义务。

**七、院务公开程序**

（一）形成院务公开材料

根据工作需要，由相关科室在办公OA系统上提交《院务公开申报表》至院办公室，由院办公室（院务公开领导小组办公室）初审与汇总，并报分管领导、主要领导审批。

（二）保密审查

院办公室收到科室提交的《院务公开申报表》5个工作日内进行保密审查，符合院务公开原则和规定的信息给予审核通过，违反保密规定的信息予以驳回。

（三）执行公开

根据公开形式，由相关科室在审核同意后5个工作日内完成信息公开，并将完成情况于3个工作日内报院办公室、备案存档，包括文件、图片、视频资料等。

（四）依申请公开

1.公民、法人和其他组织申请获取信息，应当以函的形式或在医院网站下载《信息公开申请表》，采用电子邮件的形式发送至院办公室邮箱 lhyybgs2021@126.com 提交申请，也可至院办公室现场申请。

2.院办公室在收到申请后及时登记《信息公开申请表》，编写信息公开申请号，并做好存档。

3.院办公室根据下列情形，会同相关科室给予答复或者提供信息：

（1）申请信息属于公开范围的，应当告知申请人获取该信息的方式和途径；

（2）申请信息属于不予公开范围的，应当告知申请人并说明理由；

（3）不属于医院掌握的信息或者该信息不存在的，应当告知申请人，能够确定该信息拥有单位的，应当告知申请人该单位的名称或联系方式；

（4）申请内容不明确的，应当告知申请人在合理期限内更改或者修正，申请人逾期未更改或者修正的，视为放弃本次申请；

（5）对于同一申请人重复向医院申请获取同一信息，已经作出答复且该信息未发生变化的，应当告知申请人，不再重复处理；

（6）医院对申请人申请获取与其自身利益无关的信息，可以不予提供。

4.院办公室收到信息获取申请，能够当场答复的，当场予以答复。不能当场答复的，应当自收到申请之日起15个工作日内予以答复；如需延长答复期限的，需经医院院务公开工作领导小组组长同意，并告知申请人，延长答复的期限最长不得超过15个工作日。

**八、院务公开时限**

根据医院院务公开目录，公开时间应与公开内容相适应，做到经常性的工作定期公开，阶段性的工作逐段公开，临时性的工作随时公开，特别是对外公开动态性的内容要及时更新，做到准确及时、集中显示、定时更新和醒目易懂，便于职工、患者和社会大众查阅了解。对于涉及群众切身利益的重要事项，每次公开后要认真听取群众意见，及时做出回应。属于主动公开范围的信息，自该信息形成或者变更之日起15个工作日内予以公开。法律、法规及上级主管部门对医疗卫生行业信息公开的期限另有规定的，从其规定。

**九、院务公开监督考核**

（一）考核内容

本制度所规定的公开内容、公开形式和公开时间等。

1.能够按规定的项目和内容进行公开，项目齐全，内容真实可信；

2.按规定的载体公开；

3.按规定的范围公开；

4.按规定的程序和时间、时限公开。

（二）考核方法

1.采取日常督查与定期考核相结合的办法，定期考核原则上每年不少于一次；

2.考核主要通过检查公开载体、范围、内容、时限，以及相关记录和向职工、患者征询意见等方式进行；

3.对院务公开的要求不认真贯彻落实，不及时将本科室负责公开的内容材料送交院办公室，或者弄虚作假，编造、篡改数据或资料，导致公开内容不真实，以及违反相关法律法规规定的其它行为，将追究科室负责人和直接责任人的责任；

4.根据督查考核结果，提出改进措施，并将有关材料递交医院院务公开工作领导小组审定，确定奖惩。

**十、附则**

（一）本制度由院办公室负责解释。

（二）本制度自2024年1月1日起试行，原制度同时废止。

附件：1.医院向内部职工公开的信息目录

2.医院向社会与患者公开的信息目录

3.南京市六合区人民医院院务公开申报表

4.南京市六合区人民医院信息公开申请表

附件 1：

# 医院向内部职工公开的信息目录

| 类别 | 信息名称 | 基本内容 | 公开途径/形式 | 责任科室 |
|---|---|---|---|---|
| “三重一大”制度落实 | 1.重大事项决策 | 有关医院改革发展的重大决策 | 以职工代表大会、院务公开栏、中层干部会议、党委会、院长办公会、文件等形式公开。 | 党办、院办 |
| | 2.重要人事任免 | 院、科两级干部的任免情况 | | 党办、人事科 |
| | 3.重要项目安排 | 重大基建、修缮项目以及大型医用设备购置、信息系统建设等决策和执行情况 | | 党办、总务科、基建办、设备耗材科、信息科等 |
| | 4.大额度资金使用情况 | 按规定属于大额度资金的使用情况 | | 党办、财务科 |
| 业务管理 | 1.医疗质量管理 | 医疗质量管理制度和具体措施 | 以文件、手册、工作指南、材料汇编、医院内部通报、办公 OA 系统等形式公开。 | 医务科、护理部 |
| | 2.质量与安全管理 | 医疗质量管理主要指标通报与分析 | | 医务科 |
| | | 重大医疗事故争议、医疗事故的处理结果 | | 医患沟通办 |
| | 3.应急管理<br>依据《国家突发公共卫生事件相关信息报告管理工作规范（试行）》 | 应急管理预案（应包括突发医疗、公共卫生与自然灾害等的应急方案） | 以文件、手册、工作指南、材料汇编、医院内部通报、办公 OA 系统等形式公开。 | 应急办 |
| | 4.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 | | 药剂科 |
| | 5.药物、耗材使用管理 | 主要抗菌药物临床应用的监控结果 | 以定期不定期召开相关会议及时通报监控及改进意见、手册、通报等形式公开。 | 药剂科、医务科 |
| | | 主要高值耗材使用监控结果 | | 设备耗材科、医务科 |
| | | 处方点评结果（依据《处方管理办法》） | | 药剂科 |

| 类别 | 信息名称 | 基本内容 | 公开途径/形式 | 责任科室 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **财务管理** | 1.财务管理<br>依据《医院财务制度》 | 年度财务预、决算情况 | 以职工代表大会、中层干部会议、医院内部通报、办公OA系统等形式公开。 | 财务科 |
| **廉政建设** | 1.行风建设 | 纠正行业不正之风投诉信箱、电话等 | 设置信箱、公布电话 | 行风办 |
| | 2.廉政建设 | 领导班子党风廉政建设情况 | 以相关会议等形式公开 | 监察室 |
| **职工关注事项** | 1.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 | 以职工代表大会、职工座谈会、办公 OA 系统、内网系统、院务公开栏、“我的南京”APP 等形式公开。 | 工会、人事科 |
| | | 养老金、医疗保险和其他社会保障基金的缴纳情况 | | 人事科 |
| | | 重大科研课题的立项及经费使用情况，科研成果和转化及社会经济效益等 | | 科研科 |
| | | 专业技术资格评审标准、条件、程序和结果 | | 人事科 |
| | | 卫生技术人员培训、进修计划等 | | 教育科 |
| | 2.人事管理 | 人才队伍建设发展规划 | 以职工代表大会、职工座谈会、党委会、院长办公会、专题会议、办公 OA 系统、院务公开栏、相关职能科室现场咨询等形式公开。 | 人事科 |
| | | 岗位设置 | | |
| | | 招聘计划、招聘标准、程序和招聘情况 | | |
| | | 工作人员辞职、解聘的政策 | | |
| | | 内部绩效考核工作 | 材料汇编、专题会议等 | 经管办 |

附件 2：

# 医院向社会与患者公开的信息目录

| 信息名称 | 公开内容 | 公开途径/形式 | 责任科室 |
|---|---|---|---|
| 基本信息 | 1.医院简介:名称、等级、服务职能、诊疗项目等 | 医院网站等 | 院办、依法执业办 |
| | 2.医院现任领导姓名、职务、简介等 | | |
| 资质标识 | 1.医疗机构执业许可证、母婴保健技术服务执业许可证 | 门诊大厅、医院网站等 | 依法执业办 |
| | 2.医疗保障定点医院标识 | 门诊入口处 | 医保办 |
| | 3.医院工作人员规范佩戴工作牌、挂牌上岗 | 规范佩戴 | 院办 |
| | 4.大型设备使用场所悬挂大型设备配置许可证正本（复印件） | 相关科室（诊室）醒目位置 | 设备耗材科 |
| | 5.各类各项收费项目计价及价格公示 | 公示栏（挂墙）、电子大屏幕、自助机查询、费用清单和发票明细等 | 物价办 |
| 环境引导 | 1.机动车、非机动车辆出入口、停车引导标识等 | 各类指示牌、标识等 | 保卫科 |
| | 2.医院各科室布局、位置及指引标识，急诊绿色通道指引标识 | 门急诊入口处、门急诊大厅、各类指示牌、地导标识等 | 门诊部、急诊科及相关科室 |
| | 3.服务措施安全警示标识 | 各类标识、标牌等 | 总务科、保卫科 |
| | 4.突发事件应急疏散和安全通道、路线指引标识 | | |
| 教学工作 | 1.医院承担的教学任务等 | 医院网站等 | 教育科 |
| 诊疗服务 | 1.诊疗服务时间 | 门诊入口处、医院网站 | 医务科、门诊部 |
| | 2.各专科、专业特色及专家简介 | 门诊大厅、医院网站、电子查询系统等 | 门诊部 |
| | 3.门急诊就诊流程、就诊须知等 | 门诊大厅、急诊大厅、医院网站等 | 门诊部、急诊科 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 4.住院流程、住院须知等 | 住院大厅、各病区服务台、医院网站 | 医务科 |
| | 5.预约挂号诊疗途径、方法及注意事项 | 门诊服务台、医院网站、12320平台等 | 门诊部及相关科室 |
| | 6.检验检查、超声影像等辅助检查流程、注意事项、报告获取时间和方式 | 相关科室（诊室）醒目位置、医院网站 | |
| | 7.医院开展的限制类技术目录、手术分级管理目录 | 医院网站等 | 医务科 |
| | 8.医院开展的限制类技术临床应用情况 | 医院网站等 | 医务科 |
| | 9.体检服务流程等 | 体检中心服务大厅、医院网站 | 体检科 |
| | 10.出生医学证明办理程序、时间、地点等 | 产科、医院网站 | 产科 |
| **招标采购** | 1.招标采购项目公告、成交公示 | 医院网站 | 采购办 |
| **社会捐赠** | 1.接受捐赠的情况和受赠财产的使用管理情况 | 医院网站、公示栏等 | 财务科及使用科室 |
| **行风与投诉** | 1.廉洁从业九项准则相关规定 | 门诊入口处、医院网站 | 行风办 |
| | 2.医疗机构服务承诺书 | 门诊入口处、医院网站 | 医务科 |
| | 3.为维护正常医疗秩序，患者应遵守的相关法律法规等 | 诊室、病区公示 | 保卫科 |
| | 4.投诉渠道、处理程序、接待时间、投诉电话（含上级卫健部门）等 | 门急诊醒目位置、医院网站 | 行风办、医患沟通办 |
| | 5.解决医疗纠纷的合法途径以及相关部门的地点联系方式 | 门急诊醒目位置、医院网站 | 医患沟通办 |
| **科普健教** | 1.患者健康宣教工作（包括控烟宣教等） | 健康宣传栏、标识等 | 健康教育科 |
| **便民服务** | 1.提供咨询电话 | 医院网站、门诊服务台等 | 门诊部（服务台） |
| | 2.军人、残疾人、老年人等特殊人群优先措施 | 门诊服务台、各窗口部门 | 门诊部 |
| | 3.住院费用查询途径（一日清单） | 自助查询设备、各病区公示 | 财务科 |
| | 4.病历复印流程、地点、说明、工作时间等 | 住院大厅、医院网站、病案管理科 | 病案管理科 |

附件 3：

# 南京市六合区人民医院院务公开申报表

| | | | |
|---|---|---|---|
| 申报科室 | | 申报时间 | |
| 送达时间 | | 送达人 | |
| （拟申报公开的内容、形式、范围和时限） | | | |
| 公开内容 | | | |
| 公开形式 | | | |
| 公开范围 | | | |
| 公开时限 | | | |
| 申报科室负责人签字 | | | |
| 院务公开领导小组办公室初审意见（签字） | 年　月　日 | | |
| 申报科室分管领导意见（签字） | 年　月　日 | | |
| 主要领导审定意见（签字） | 年　月　日 | | |
| 执行情况 | | | |

附件 4：

# 南京市六合区人民医院信息公开申请表

申请日期：　　年　　月　　日

<table>
<tr><td rowspan="8">申请人信息</td><td rowspan="4">公民</td><td>姓名</td><td></td><td>工作单位</td><td></td></tr>
<tr><td>身份证号码</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td>电子邮箱</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="4">法人或其他组织</td><td>单位（组织）名　称</td><td></td><td>法人代表</td><td></td></tr>
<tr><td>联系人</td><td></td><td>联系电话</td><td></td></tr>
<tr><td>传真</td><td></td><td>电子邮箱</td><td></td></tr>
<tr><td>联系地址</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="3">所需信息情况</td><td colspan="2">所需信息内容</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">所需信息用途</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td colspan="2">所需信息的指定提供载体形式</td><td colspan="3">☐纸质　　☐电子邮件<br>☐其他方式_____</td></tr>
<tr><td colspan="2">获取信息的方式</td><td colspan="3">☐自行领取　　☐电子邮件<br>☐其他方式_____</td></tr>
</table>