皖北卫生职业学院

附属医院

2016年11月

一、门诊挂号服务指南

（一）、办理依据

1.《安徽省物价局、卫计委、人社厅、财政厅、医改办关于理顺公立医院医疗服务和药品价格的实施意见》（皖价医〔2015〕21号）三：主要内容 （四）对单纯购药及慢性病病人定期检查等不需提供新的治疗方案的，保留方便门诊（具体价格见附件2）。

2.《安徽省三级综合医院评审标准细则（2012年版）》(三级医院适用)：2．2．1．1 优化门诊布局结构，完善门诊管理制度，落实便民措施，减少就医等待，改善患者就医体验，有急危重症患者优先处置的制度与程序。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院门诊部

（三）、服务对象

广大群众

（四）、申请条件

罹患疾病并自愿来我院就诊

（五）、申报材料

1．患者本人二代身份证或户口本 ；

2．患者本人医疗保险证或卡。

（六）、服务流程

1、医保登记：职工医保、生育医保或各类特种病患者需到窗口出示医保卡，登记医保身份（登记一次即可）。

2、挂号：患者在门诊收费处窗口按需挂号，

（七）、收费标准

依据：《安徽省物价局、卫计委、人社厅、财政厅、医改办关于理顺公立医院医疗服务和药品价格的实施意见》（皖价医〔2015〕21号）

普通门诊挂号费 1元/次 专家门诊挂号费 3元/次

（八）、服务时间

工作日

（九）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

二、住院出入院办理

（一）、办理依据

《卫生部关于印发<病历书写基本规范>的通知》(卫医政发〔2010〕11号)第十六条：住院病历内容包括住院病案首页、入院记录、病程记录、手术同意书、麻醉同意书、输血治疗知情同意书、特殊检查(特殊治疗)同意书、病危(重)通知书、医嘱单、辅助检查报告单、体温单、医学影像检查资料、病理资料等。第十七条：入院记录是指患者入院后，由经治医师通过问诊、查体、辅助检查获得有关资料，并对这些资料归纳分析书写而成的记录。可分为入院记录、再次或多次入院记录、24小时内入出院记录、24小时内入院死亡记录。入院记录、再次或多次入院记录应当于患者入院后24小时内完成；24小时内入出院记录应当于患者出院后24小时内完成，24小时内入院死亡记录应当于患者死亡后24小时内完成。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院各临床科室和出入院管理科

（三）、服务对象

广大群众

（四）、申请条件

确诊患病并需在我院住院治疗

（五）、申报材料

1.办理入院：

（1）．患者身份证或户口本原件

（2）．患者本人医疗保险证（或卡）;

（3）．门诊经治医师签字盖章后的入院通知单。

2.办理出院：

（1）．病区出具的出院通知单；

（2）．患者本人医疗保险证（或卡）；

（3）．预缴金收据。

（六）、服务流程

1.办理入院：

（1）．门诊就诊：患者至我院门诊挂号就诊，医生依据病情开具入院通知单。

（2）．住院登记：患者持入院通知单、身份证（或户口本）原件、医保证（或卡）到住院收费处办理住院登记手续。住院收费处遵医嘱收取住院预缴金，为患者出具预缴金收据条、住院记录单、腕带。

（3）．入住病房：患者持入院通知单、住院纪录单到病区报到，入住病房。

2.办理出院：

（1）．病区出院：医生为达到出院标准的患者下出院医嘱、开具出院通知单，并复核住院费用；

（2）．费用结算：患者持出院通知单、医保证（卡）及预缴金收据到住院收费处办理结帐手续，住院收费处为患者出具住院医疗收据、费用明细清单；

（3）．患者出院。

（七）、收费标准

免费

（八）、服务时间

工作日

（九）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

三、健康体检办理

（一）、办理依据

《健康体检管理暂行规定》（卫医政发〔2009〕77号）第九条：医疗机构开展健康体检应当严格遵守有关规定和规范，采取有效措施保证健康体检的质量。第十条：医疗机构应当采取有效措施保证受检者在健康体检中的医疗安全。 第十一条：医疗机构开展健康体检应当按照有关规定履行对受检者相应的告知义务。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院院办及相关科室

（三）、服务对象

广大群众

（四）、申请条件

有健康体检需求

（五）、申报材料

本人身份证原件、体检卡

（六）、服务流程

1．预约登记：工作人员对体检者个人史、家族史、疾病史、婚姻状况等进行询问和了解，制定相应体检项目并进行预约登记。

2．登记体检：在体检登记界面准确录入体检者身份证号核对相关信息，如：姓名、性别、身份证号码、手机号码、体检类型、付费方式等。

3．缴纳费用：核对完毕后告知体检者缴费（根据体检项目金额收费）。

4．办理体检：根据体检者预约时间打印体检项目指引单。

5．正式体检：根据项目内容及体检流程进行体检。

6．项目确认：体检完毕返回服务台，工作人员将体检指引单回收并确认项目是否完成。

7. 报告领取：常规体检当日领取报告，特殊检查项目根据服务台工作人员告知时间领取。

（七）、收费标准

参照安徽省物价局收费标准执行

（八）、服务时间

工作日

（九）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

四、医保办理服务

（一）、办理依据

1.关于印发安徽省城镇职工医疗保险制度改革若干意见的通知（皖政〔1999〕27号）：（七）医疗保险费的支付 要规定统筹基金和个人帐户各自的支付范围，分别核算，分开管理，不得互相挤占。个人帐户主要支付小病、小额或门诊医疗费用，也可以用于支付起付标准以下的医疗费用及从统筹基金中支付时个人须自付的部分。统筹基金主要支付大病、大额或住院时起付标准以上个人自付部分以外的医疗费用。

2.《安徽省新型农村合作医疗定点医疗机构管理办法（试行）》第二十五条： 定点医疗机构在显著位置悬挂定点医疗机构标牌，供参合农民识别；在显著位置设置宣传栏与公示栏，宣传新农合补偿政策，公布就诊及报销流程，公示医疗服务项目及价格。

 第四十条： 定点医疗机构应建立内部医疗质量与医疗费用控制制度。制定每门诊人次费用、出院者平均医药费用、日均住院费用、药费比例、自费药品比例、平均住院日、抗生素使用率、大型仪器检查阳性率、医疗服务价格项目收费准确率等指标的控制标准，开展定期评估。

第二十九条： 定点医疗机构按照有关规定，开展即时结报。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院医疗保险管理科、出入院管理科及相关科室

（三）、服务对象

前来我院就诊的各类医疗保险参保公民

(四)、申请条件

前来我院就诊且享受相应医疗保险

(五)、申报材料

1.本人身份证（未成年人或无身份证者需携带户口簿）；

2.本人社保卡；

(六)、服务流程

1.门诊：门诊挂号就诊，如需住院，请主动出示社保卡，医生验证无误后，开具住院通知单并勾选相应医疗保险类型。

2.入院：参保者持医师开具的住院通知单、社保卡、身份证到入院处，工作人员查对无误后办理入院手续，参保者须在住院通知单上签字确认。

3.病区：参保者持住院通知单、社保卡到相应病区住院，医、护人员核对信息，确保人、证合一（人、证不符者通知医保办并告知患者按自费办理）。

治疗期间，因病情需要，使用医保目录以外的自费药品、诊疗项目、医用器材均需参保者或亲属同意并签字。

4.报销：出院时参保者持出院通知单到出院处结帐，属于医疗保险支付范围的费用按政策由医院垫付，其他费用由参保者承担，医院提供发票、费用明细单、出院小结

(七)、收费标准

免费

(八)、服务时间

工作日

(九)、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

五、医保病人转院办理

（一）、办理依据

1.《关于印发安徽省实施城镇职工医疗保险制度改革若干意见的通知》（皖政[1999]27号）

2.《安徽省新型农村合作医疗定点医疗机构管理办法（试行）》第二十五条 定点医疗机构在显著位置悬挂定点医疗机构标牌，供参合农民识别；在显著位置设置宣传栏与公示栏，宣传新农合补偿政策，公布就诊及报销流程，公示医疗服务项目及价格。 第二十七条 定点医疗机构应按有关规定核对相关证件、证明材料，对住院者参合身份进行识别、确认与登记，并在病历、出院小结及HIS系统中标注。 第二十八条 定点医疗机构按有关规定为参合农民提供规范的出院小结、费用清单及发票等材料。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院医疗保险管理科、各临床科室

（三）、服务对象

需转入我院住院治疗或由我院转至外院住院治疗的公民

（四）、申请条件

符合转院治疗指症，具有相应医疗保险

（五）、申报材料

1.本人身份证（未成年人或无身份证者需携带户口簿）

2.本人社保卡

3.转诊转院申请表

（六）、服务流程

1.本院转外院：

（1）.参保者病情经科室讨论并经科主任同意后，可于省、市社保局网站下载或医保窗口领取医保病人转院单；

（2）.参保者填写转诊转院申请表，并请负责医师签署意见，科主任签章同意；

（3）.医院住院部一楼医保窗口备案、盖章；

（4）.医保中心备案、盖章。

2.外院转本院：

异地参保者转入我院治疗，出院后持异地转诊单、我院出院发票或出院小结到住院部一楼医保窗口审核。通过审核盖医保办公章，并将有关内容登记在册。

（七）、收费标准

免费

（八）、服务时间

工作日

（九）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

六、病情诊断和病休证明出具

（一）、办理依据

1.《中华人民共和国执业医师法》（中华人民共和国主席令第5号）第二十一条：医师在执业活动中享有下列权利（一）在注册的执业范围内，进行医学诊查、疾病调查、医学处置、出具相应的医学证明文件，选择合理的医疗、预防、保健方案。

2.《疾病的诊疗护理规范、常规》各种病情书写规范要求。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院病案科

（三）、服务对象

需开具病情诊断和病休证明，且在我院门诊就诊的公民。

（四）、申请条件

在我院门诊就诊。

（五）、申报材料

1．患者身份证原件（如委托办理，代理人另需提供身份证）；

2．门诊病历；

3．门诊经治医师签字盖章后的门诊疾病诊断证明书；

4．凡属作诊断证明（用于退休、离休、调换工种、意外事故等），患者或家属须持有关单位证明信。

（六）、服务流程

1．领表：我院门诊患者至门诊各诊区分诊台领取空白疾病诊断证明书。

2．就诊：门诊患者在本院诊治且诊断明确，开具疾病诊断证明书的医生必须亲自诊查后，据实记录病情、诊断，按规定在疾病诊断证明书签字、盖章。

3．申办：病人持规定的申领材料到门诊办公室，经门诊办公室审核无误后，加盖“门诊疾病诊断证明”章。

（七）、收费标准

免费

（八）、服务时间

工作日

（九）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

七、用于医保报销的医院等级证明出具

（一）、办理依据

根据报销群众实际需要。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院院办公室

（三）、服务对象

在我院就诊的区外医保参保公民

（四）、申请条件

我院就诊、区外医保参保

（五）、申报材料

1．患者身份证原件（如委托办理，代理人另需提供身份证）；

2．患者本人医疗保险证或卡；

3．我院门诊病历或住院病历首页。

（六）、服务流程

1．申请：患者或其家属携带规定材料到院办公室申领；

2．受理：院办公室指定专人现场受理，核对材料；

3．发放：经核对无误后，根据医保报销需求开具皖北卫生职业学院附属医院等级证明，并加盖“皖北卫生职业学院附属医院”公章。

（七）、收费标准

免费

（八）、服务时间

工作日

（九）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

八、病历复制和查询

（一）、办理依据

《医疗机构病历管理规定》（国卫医发〔2013〕31号）第十七条：医疗机构应当受理下列人员和机构复制或者查阅病历资料的申请，并依规定提供病历复制或者查阅服务：（一）患者本人或者其委托代理人；（二）死亡患者法定继承人或者其代理人。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院病案科

（三）、服务对象

在我院有过住院史的公民及其代理人，保险机构，公安、司法机关等。

（四）、申请条件

在我院有过住院史的公民

（五）、申报材料

1.申请人为患者本人，提供其有效身份证明；

2.申请人为患者代理人，提供患者及其代理人的有效身份证明、申请人与患者代理关系的法定证明材料；

3．申请人为死亡患者近亲属，提供患者死亡证明及其近亲属的有效身份证明、申请人是死亡患者近亲属的法定证明材料；

4.申请人为死亡患者近亲属代理人，提供患者死亡证明、死亡患者近亲属及其代理人的有效身份证明，死亡患者与其近亲属关系的法定证明材料，申请人与死亡患者近亲属代理关系的法定证明材料；

5.申请人为保险机构，提供保险合同复印件，承办人员的有效身份证明，患者本人或者代理人同意的法定证明材料；患者死亡的，提供保险合同复印件，承办人员的有效身份证明，死亡患者近亲属或者其代理人同意的法定证明材料（合同或者法律理由规定的除外）；

6.公安、司法机关因办理案件、需要查阅、复印或者复制病历资料的，医院在公安、司法机关出具采集证据的法定证明及执行公务人员的有效身份证明后予以协助。

（六）、服务流程

1．现场办理：患者出院后七个工作日以后，带齐身份证明材料到病案统计室复印窗口办理病历复制及缴费等相关事宜。

2．快递服务：外地或本地患者也可在出院当天，带身份证明材料到病案统计室复印窗口办理预约快递手续。待病历归档后，我们将病历复制件及复制费用发票通过快递方式寄送。

（七）、收费标准

免费

八、服务时间

工作日

九、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

九、医疗服务信息公示

（一）、办理依据

《关于建立安徽省医疗服务信息社会公开制度的通知》（皖卫政法秘〔2015〕372号）二：公开对象 全省范围内所有二级以上医疗机构(含政府办公立医疗机构，社会办医疗机构，向社会提供医疗服务的解放军、武警医疗机构)，包括各级各类综合医院、中医（中西医结合）医院、专科医院、妇幼保健院等。二级以下医疗卫生机构参照执行。三：公开内容 向社会公开的医疗服务信息包括医疗机构基本情况、医疗费用、医疗质量、运行效率、群众满意度和服务承诺等6个方面（见附件），其中服务承诺包括我省医疗机构统一和自选的内容。

（二）、承办机构

皖北卫生职业学院附属医院门诊部、出入院管理科、院办公室

（三）、服务对象

广大群众

（四）、服务条件

公民就医需要

（五）、服务流程

1．汇总：院办公室每季度末汇总医疗服务信息，包括医疗机构基本情况、医疗费用、医疗质量、运行效率、群众满意度和服务承诺等6个方面。

2．报审：信息汇总完成后，按院务公开审批流程，经OA报院领导审核。

3．发布：经院领导核准后，在医院内外网进行发布。

（六）、收费标准

免费

（七）、服务时间

工作日

（八）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995

十、突发事件医疗卫生救援

（一）、办理依据

1.《突发公共卫生事件应急条例》（中华人民共和国国务院令第376号）：第三十九条 医疗卫生机构应当对因突发事件致病的人员提供医疗救护和现场救援，对就诊病人必须接诊治疗，并书写详细、完整的病历记录；对需要转送的病人，应当按照规定将病人及其病历记录的复印件转送至接诊的或者指定的医疗机构。医疗卫生机构内应当采取卫生防护措施，防止交叉感染和污染。医疗卫生机构应当对传染病病人密切接触者采取医学观察措施，传染病病人密切接触者应当予以配合。医疗机构收治传染病病人、疑似传染病病人，应当依法报告所在地的疾病预防控制机构。接到报告的疾病预防控制机构应当立即对可能受到危害的人员进行调查，根据需要采取必要的控制措施。

2.《安徽省人民政府关于印发安徽省突发公共卫生事件应急预案的通知》(皖政办秘〔2016〕19号) ：医疗机构、疾病预防控制机构、卫生监督机构、出入境检验检疫机构是突发公共卫生事件应急处置的专业技术机构。应急处置专业技术机构要结合本单位职责开展专业技术人员处置突发公共卫生事件能力培训，提高快速应对能力和技术水平，在发生突发公共卫生事件时，要服从卫生行政部门的统一指挥和安排，开展应急处置工作。

（二）、承办机构

各公立医院相关科室

（三）、服务对象

突发事件中受伤须救治的公民

（四）、服务条件

突然发生，造成或可能造成公众健康严重损害的重大传染病疫情、群体性不明原因疾病、重大食物和职业中毒以及因自然灾害、事故灾难或社会安全等事件患者

（五）、服务流程

响应各级卫计委发布的突发事件医疗卫生救援要求，根据需求服从调配

（六）、收费标准

免费

（七）、服务时间

即时

（八）、咨询方式

皖北卫生职业学院附属医院办公室

0557-2161995