目 录

[医疗权力事项清单](#医疗权力事项清单) （1）

[办事不找关系路径 （4](#_Toc134559411)）

[合规办事业务指南 （5](#_Toc134559413)）

[违规禁办事项清单 （1](#_Toc134559439)3）

[容缺办理事项清单 （1](#_Toc134559440)4）



医疗权力事项清单

| 事项类别 | 序号 | 事项名称 | 页码 | 操作流程 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 一、就诊指南 | 1 | 挂号服务 | 5 | **C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\01挂号服务.png01挂号服务** |
| 2 | 门诊就诊 | 6 | C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\02门诊就诊.png02门诊就诊 |
| 3 | 急诊就诊 | 7 |  |
| 一、就诊指南 | 4 | 检查化验 | 8 | C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\04化验、检查.png04化验、检查 |
| 5 | 住院服务 | 8 | C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\05住院服务.png05住院服务 |
| 6 | 出院服务 | 9 | C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\06出院服务.png06出院服务 |
| 7 | 投诉举报 | 10 | C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\07投诉举报服务.png07投诉举报服务 |
| 二、其他服务指南 | 8 | 住院病案复印 | 11 | C:\Users\Administrator\Desktop\新建文件夹 (4)\08住院病案复印.png08住院病案复印 |

办事不找关系路径

挂号服务

门诊缴费窗口

检查预约中心

急诊中心

医患关系协调办公室

门诊就诊

化验检查

门诊诊室

急诊就诊

住院服务出院服务

住院处服务窗口

窗口办

投诉举报服务指南

住院病例复印

病案管理部

**办事不找关系路径**

0417-3352080

咨询热线

咨询热线

咨询热线

咨询热线



办理地址

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 机构名称 | 地 址 | 联系电话 |
| 1 | 营口市第四人民医院 | 营口市老边区兴发街9号 | 0417-3352080 |



合规办事业务指南

# 一、就诊服务指南

# 1．挂号服务

营口市第四人民医院是一所集医疗、教学、科研、健康管理等于一体的专科三级医院。医疗机构对门诊患者实施实名就医，在注册、挂号、诊疗等各环节实行患者唯一身份标识管理。

1.1 需提供要件

二代身份证/社会保障卡等（资料来源：就诊人）。

1.2 办理路径

①窗口办：营口市第四人民医院，门诊1楼设有挂号缴费窗口。

②电话办：预约电话：0417-3263200

1.3 办理时限:即时办结。

1.4 **1.4温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

# 2．门诊就诊

门诊指在医疗机构内，由医务人员根据患者有效挂号凭证提供疾病咨询、预防、诊断、治疗、护理、康复等医疗服务的行为。

2.1需提供要件

就诊码：纸质挂号单。。

2.2 办理路径

窗口办：门诊就诊流程包括报到、候诊、就诊、交费、检查检验、取药等。

2.3办理时限:即时办结。

①挂号当日有效；

②门诊开诊时间：8:00-16:00 特殊节假日开诊时间以通知为准。

2.4**温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

3．急诊就诊

急诊病人病情的严重程度，决定病人就诊及处置的优先次序。

3.1需提供要件

就诊码（资料来源：纸质挂号单）。

3.2办理路径

①窗口办：营口市第四人民医院，门诊1楼设有挂号缴费窗口。

②电话办：预约电话：0417-3263200

3.3 办理时限: 即时办结。

3.4 门诊开诊时间: 周一至周日08:00-16:00；

3.5 **温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

4．化验、检查

患者在医生开具化验、检查并完成缴费后到指定地点进行血尿便化验或影像学等检查。

4.1 需提供要件

就诊码：纸质挂号单或条形码。

4.2办理路径

窗口办：营口市第四人民医院

4.3办理时限: 即时办结。

 周一至周五工作日 08:00-16:00

4.4**温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

5．住院服务

为急诊、门诊、日间患者提供办理入院手续的服务过程。

5.1 需提供要件

入院通知单（资料来源：接诊医生提供纸质版）、医保卡或电子医保凭证（资料来源：就诊人）、二代身份证（资料来源：就诊人）、就诊码（资料来源：纸质挂号单）。

5.2 办理路径

窗口办：院区住院处服务窗口。1楼大厅。

5.3 办理时限:即时办结。

办理入院时间：8:00-16:00 1楼大厅16:00-8:00 1楼大厅（24小时）

5.4**温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

6．出院服务

为住院患者提供办理出院结算等业务的服务过程。

6.1需提供要件

出院通知单（资料来源：住院科室提供纸质版）、医保卡或电子医保凭证（资料来源：就诊人）、预交金收据（资料来源：办理入院时住院处提供纸质版）。

6.2办理路径

窗口办：院区住院处服务窗口。

6.3办理时限: 即时办结。

出院结算办理时间：工作日：8:00-16:00。

6.4**温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

7．投诉举报服务

医院设医患关系协调办公室，负责在院期间与诊疗相关的纠纷处理、协调工作。

7.1需提供要件

对于投诉举报事项的证明材料，包括病历资料、影像、录音及其他文字材料（资料来源：就诊人）。

7.2办理路径

①窗口办：工作日8:00-16:00医患关系协调办公室机关楼一楼。

②投诉电话：医患关系协调办公室0417-3263234。

7.3 办理时限: 一般事件投诉后3—5个工作日，复杂事件5—15个工作日以电话、信件、当面告知等形式答复处理意见。

7**.**4**温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。

# 二、其他服务指南

1．住院病案复印

住院病案在患者出院三个工作日后可以申请复印（外科手术病人，因病理回报时间较晚，可酌情延长申请到7个工作日）。

1.1 需提供要件

①申请人为患者本人，提供其有效身份证明原件。

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原件，以及代理人与患者代理关系的法定证明材料。

③申请人为死亡患者法定继承人的，应当提供患者死亡证明、死亡患者法定继承人的有效身份证明，死亡患者与法定继承人关系的法定证明材料。

④申请人为死亡患者法定继承人代理人的，应当提供患者死亡证明、死亡患者法定继承人及其代理人的有效身份证明，死亡患者与法定继承人关系的法定证明材料，代理人与法定继承人代理关系的法定证明材料。

⑤公安、司法、人力资源社会保障、保险以及负费医疗事故技术鉴定的部门，因工作需要提出审核、查阅或者复制病历资料要求的，经办人员提供以下证明材料：

ⅰ.该行政机关、司法机关、保险或者负费医疗事故技术鉴定部门出具的调取病历的法定证明；

ⅱ.经办人本人有效身份证明；

ⅲ.经办人本人有效工作证明（需与该行政机关、司法机关、保险或者负责医疗事故技术鉴定部门一致）。③办理人联系方式。

1.2办理路径

窗口办：营口市第四人民医院门诊1楼病案室 。

1.3办理时限: 法定工作日上午8:00-12:00，下午13:00-16:00

现场复印：当天办理并完成。

1.4**温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：0417-3263200，监督投诉可拨打0417-3263234。



违规禁办事项清单

| 禁办事项 | 禁 办 情 形 |
| --- | --- |
| 一、不符合疾病诊断书开具标准 | 1.患者的现病史、主观检查结果、客观检查结果等不满足诊断标准；跨科开具、未亲自诊查开具； |
| 2.原则上门诊疾病诊断书休息天数超过7天；原则上急诊疾病诊断书休息天数超过3天；同一疾病连续2次以上开具诊断书或慢性疾病病人的休息，需有住院证明或专家会诊意见。 |
| 二、无身份信息预约挂号 | 预约挂号时无法出示患者本人的身份证、医保卡等身份标识。 |
| 禁办事项存在禁办情形中的任意一种即禁止办理 |



#

# 容缺办理事项清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业务事项 | 可容缺资料 | 资料来源 |
| 1 | 医保患者办理住院 | 医保卡 | 申请人提供 |
| 补正期限：3个工作日 |

注：一个业务事项涉及多种可容缺资料的，可同时容缺