

蚌埠医科大学第一附属医院医疗服务承诺书

为增强医务人员服务意识，提高医疗服务质量，更好地维护患者的合法权益，提高患者满意度，我院在医疗服务开展过程中做出如下承诺：

一、门诊就医

1、采用各种信息化手段为患者就医提供方便。开通网上挂号、电话预约、微信挂号等多种形式，为患者提供方便。

2、门诊诊区合理布局。门诊诊区和检验、检查科室规划合理，标识明显，安排与门人员导诊分诊。

3、准时开诊。医生在规定时间内准时上岗，每日开诊时间为上午 8：00-12：00，下午 2：00-5：30。

4、首诊负责。首诊医师在接诊患者后，严格遵守首诊负责制，礼貌接诊，文明待人，热情服务，态度和蔼，不推诿、训斥、刁难病人。门诊期间必须看完挂号的最后一位患者方可下班。

5、规范医生医疗行为，根据患者病情，规范开药、合理检查，不开大处方，不做不必要的检查，减轻患者就医负担。

6、检验检查。开通检验检查所有窗口，合理排班，在规定时间内出具检验检查报告单，缩短患者平均等待时间。

7、信息公开。公开各项检验检查项目费用及药品价格等，使医疗行为透明化。

8、了解病房床位使用情况并及时告知需要住院治疗患者，及时协调，让患者在最短的时间得到治疗。

二、急诊就医

1、实行 24 小时急诊科双人值班制。每日安排 2 名本院具有执业医师资格的急诊医师值班。

2、及时接诊。对送入我院的急诊患者，第一时间接诊，并为其开通“绿色通道”，一切以抢救不治疗为先。

3、医院设置急诊检验科、急诊药房，24 小时值班。

4、患者在急诊就诊期间需检查、检验等，由急诊科安排与人陪同。

三、住院医疗

1.改善住院条件。承诺为患者创造安静、整洁、舒适、安全的住院环境，加强病区规范化建设不管理，维持好医疗秩序，为特殊需要的患者提供陪检陪护服务。

2.规范入、出、转院流程。承诺做好患者入、出院的指引和告知工作，完善入、出院手续办理及结算流程，减少患者等候时间。需转院治疗患者应做好转院记录，为患者提供完备的诊疗资料，并提供连续医疗服务。

3.规范诊疗行为。承诺做到诊查仔细、治疗认真、告知到位、沟通满意。严格落实手术标识制度、手术安全核查制度、手卫生制度、知情同意制度、查对制度、疑难危重病例讨论制度等。

4.推广临床路径。大力推行临床路径，对住院患者进行临床路径管理，提高诊疗行为透明度。

5.加强合理用药。加强对全院医务人员培训，提高合理用药意识，加强对临床用药的点评和督查工作，进一步规范临床用药行为，保证患者用药安全。

6.推行多学科联合诊疗模式。加强对疑难杂症的会诊不评估，提高复杂病症的诊治能力和水平，为患者提供最佳的诊疗方案。

7.依法执业。保证所有医务人员依法执业，严格执行医师执业准入制度，对抗菌药物、麻精药品、手术权限进行分级管理，坚决杜绝越权使用药物和开展手术的现象，确保患者就医安全。

四、护理服务

1、语言文明，态度和蔼，服务热情，着装整洁。

2、关爱患者，尊重人权。我们将尊重您的各种权利和权益，尊重您的选择权、知情同意权、隐私权和监督权。维护您的尊严，为您保守秘密。

3、优化服务流程、简化服务环节，按照交接班流程做好交接班工作，坚守工作岗位，尽职尽责，热情为病人服务。

4、严格遵守操作规程，规范各项护理操作，正确执行医嘱，细心观察病情和用药后的反应，为您提供周到的护理服务。

5、加强沟通，为您提供饮食、用药、功能锻炼等健康教育，为您做心理护理，让病人安心，家属放心。

6、加强基础护理，保持病区整洁、安静。消毒隔离措施到位，抢救仪器、设备、药品完好，处于备用状态。

7、了解您的需求，并主动提供服务。对您提出的问题，我们将认真听取，耐心解释，及时处理。主动征求意见，不断改进服务质量。

8、坚持按照物价局核定的标准收费，每天公示您的花费情况，为您提供收费清单。如有误差及时纠正，最大程度保障您的利益。

五、投诉处理

1、医院设置与门科室负责接待不处理日常患者的投诉。电话为 0552-3086045。

2、接待患者投诉时能第一时间了解情况，真正做到医患沟通的纽带作用。

3、在医院多个位置设置意见箱，在醒目位置公开投诉电话，对能及时答复的，当即给予答复。无法立即答复的，在经过认真调查后，在七个工作日内给予答复。医院纪委监察室电话：0552-3086020。

我院所有医务人员将按上述承诺开展医疗工作，欢迎您对我们的工作进行监督，并提出宝贵意见。