

1 安徽省医疗服务信息社会公开内容

信息分类	指标项目	2017 年第一 季度数值	2016 年第四 季度数值	
1. 基本情况	1.1 医疗机构等级	三级甲等		
	医疗机构综合/专科	综合		
	1.2 重点（特色）专科	国家级	神经外科、重症医学科、临床护理、普外科、老年医学科、中医肿瘤科	
		省 级	心血管内科，血液内科，心脏外科，妇产科，耳鼻喉科，口腔科，医学检验科，放疗科，临床药学科，康复医学，放疗科，消化内科，麻醉科，肿瘤内科，骨肿瘤外科	
2. 医疗费用	2.1 门诊患者人均医疗费用（元）	354.01 元	394.36 元	
	2.2 住院患者人均医疗费用（元）	18436 元	16888 元	
	2.3 药品占比（%）	33%	34.56%	
	2.3.1 中药饮片占比（%）	0.25%	0.26%	
	2.4 耗材占比（%）	16.87%	15.44%	
	2.5 医疗机构住院患者单病种平均费用（见附件 2）			
	2.6 医保及新农合实际报销比例（%）	城镇职工	63.28%	61.17%
新 农 合		54.74%	50.88%	
城镇居民		50.57%	48.81%	
3. 医疗质量	3.1 治愈好转率（%）	96.4%	97.0%	
	3.2 入出院诊断符合率（%）	97.5%	96.9%	
	3.3 手术前后诊断符合率（%）	98.0%	98.2%	
	3.4 急诊抢救成功率（%）	99.21%	98.93%	
	3.5 大型设备检查阳性率（%）	彩超	76%	76%
		CT	85.49%	84.32%
		MRI	85.16%	85.25%
	3.6 抗菌药物使用强度	51.62	49.98	
	3.7 门诊输液率（%）	1.85%	1.89%	
	3.8 无菌手术切口感染率（%）	0.02%	0.02%	
3.9 住院患者压疮发生率（%）	0.21%	0.13%		

4. 运行效率	4.1 门诊挂号预约率 (%)		64.85%	59.11%
	4.2 术前待床日 (天)	二类手术	2.94 天	2.96 天
		三类手术	2.63 天	2.54 天
		四类手术	5.01 天	5.02 天
	4.3 病床使用率 (%)		103.4%	106.5%
4.4 出院者平均住院日 (天)		9.15 天	9.31 天	
5. 患者满意度	总体满意度 (%)		91.5% (门诊 89%, 出院 94.4%)	91.1% (门诊 90.1%, 出院 91.2%)
6. 服务承诺	医疗机构服务承诺内容 (见附件 3)			

注：3.1-3.4 数据均由抽取病历统计得出。

2 医院住院患者单病种平均费用

序号	疾病名称 (按 ICD-10 编码分类)	本期平均费用 (元)	上期平均费用 (元)
1	其他医疗照顾	14363.75	12007.71
2	肺炎,病原体未特指	7724.58	6681.71
3	慢性缺血性心脏病	30958.67	32669.85
4	支气管和肺恶性肿瘤	22118.96	33383.66
5	其他呼吸性疾患	23385.84	21532.6
6	脑梗死	14810.972	16190.61
7	胆石症	14555.34	15798.15
8	腹股沟疝	8136.78	8082.01
9	非胰岛素依赖型糖尿病	10679.55	12185.64
10	老年性白内障	10899.37	10935.9
11	胃恶性肿瘤	27890.59	34686.1
12	与孕期短和低出生体重有关的疾患, 不可归类在他处者	21486.52	20159.13
13	肝纤维化和肝硬变	19508.24	18906.54
14	为已知或可疑盆腔器官异常给予的 孕产妇医疗	9769.05	9534.63
15	慢性肾病	29409.02	30957.89
16	其他白内障	9050.09	10896.49
17	特发性(原发性)高血压	9623.55	8543.11
18	肝和肝内胆管恶性肿瘤	22778.08	31277.51
19	子宫其他良性肿瘤	12805.89	12174.85
20	肾和输尿管结石	16638.27	17118.22

3 医院服务承诺内容

安徽省立医院社会服务承诺制度

为增强服务意识，规范职业信用行为，加强行风和职业道德建设，强化医院管理，不断改善服务态度、医疗质量，提高我院社会信誉度，更好地维护病人的合法权益，切实做到服务于患者，满意在省医，我院社会服务实行如下承诺：

一、承诺内容

- 1、急诊医疗
- 2、门诊医疗
- 3、住院医疗
- 4、药品安全
- 5、优质服务

二、承诺标准

1、急诊医疗

(1) 及时接诊，实行首诊负责制，建立急诊“绿色通道”，急救中心 24 小时昼夜开诊，设分诊台。救护车鸣笛到达后，急诊护士 1 分钟内到车前，4 分钟内进行分诊，分诊后指导病人就诊。遇有急救工作时，依据病情轻重缓急程度予以相应处理。

(2) 及时抢救。病人挂急诊号后，值班医师及时依次诊治。在特殊情况下，对急救的病人，先抢救，后补交款。

(3) 服务优先。急诊挂号、取药、诊疗、住院实行 24 小时昼夜全程优先服务。

(4) 急诊病人经预检、分诊、抢救处理后需住院者，安排专业人员负责陪同到相应病区；危重病人就地抢救，需急诊检查者应派专人陪同。

2、门诊医疗

(1) 按时开诊。普通门诊医师和专家门诊医师一律按时到岗，开诊时间：每天上午 8:00；下午 2:30。

(2) 首诊负责。凡来我院就诊的病人，第一位接诊医师必须负责诊治、会诊或转至有关科室，无推诿现象。至下班时间，若还有已挂号的病人未就诊，应实行延班，待病人就诊后方可下班。

(3) 合理布局。合理分布各专业诊室和医技检查室，分楼层设置挂号、缴费窗口和自助设备，有效引导和分流患者。

(4) 方便检查。临床检验、放射、心电图、B 超、计算机横断层扫描 (CT)、磁共振 (MRI) 等实行全日服务 (时限性特种检查除外)。

(5) 合理用药。不开大处方，减轻患者负担。

(6) 提供便民设施。为患者提供饮水、轮椅、担架、纸、笔、健康教育处方等便民服务。

(7) 多渠道挂号。门诊实行银医卡或就诊卡实名制挂号，每层均能实现窗口和自助挂号，同时提供电话预约、网上预约和现场预约等多种方式预约诊疗。

3、住院医疗

(1) 按时查房。坚持三级医师查房制。副主任以上医师每周查房不少于 2 次，经治医师每日查房 1 次，对疑难、危重病人随时查房，住院医师对所管病员每日至少查房 2 次。

(2) 及时确诊。对入院一周仍未确诊的疑难病人，应在 24 小时内组织专家会诊，尽早明确诊断。

(3) 及时治疗。经检查、明确诊断后，立即进行相应治疗，须手术的病人，5 天内安排手术；有特殊情况的，应向病人进行说明。

(4) 严格执行查对制度，坚持“三查七对”制度，精心护理，健全与完善各科室（部门）患者身份识别制度。

(5) 加强医患沟通，主动与患者及家属通报病情、治疗方案，并耐心解释，加强入院时、手术前、出院后沟通指导。

(6) 住院病人到病房后，医护人员及时接待，危重病人及时诊治。有专人负责介绍患者住院须知，介绍其主管的各级医师和责任护士。

4、药品安全

严格执行《药品管理法》，严把进药关口，保证做到无假药、无过期失效药品、无质量不合格药品。

5、优质服务

(1) 认真执行《中华人民共和国执业医师法》、《护士法》等卫生法规，依法行医、恪守医德、为医清廉。严禁收受“红包”、礼品、回扣，严禁“搭车开药”、检查，严禁开单提成和利用工作之便，谋取其他不正当利益。

(2) 挂牌上岗、衣帽整洁、仪表端庄、举止文明、认真负责、态度和蔼，无冷、推、拖、硬、顶现象。

(3) 因病施治，根据患者病情合理检查、合理用药、合理治疗，尊重患者的知情权和治疗自主权，施行特诊特治、临床试验性治疗和医保病人自费项目等诊疗服务时，必须征得患者或家属同意并签字。

(4) 坚持对出院、门诊病人进行满意度调查，收集患者意见，及时反馈，及时整改，不断提高服务水平和患者满意度。

三、投诉与监察

以上承诺如有违诺行为，请到本院医患沟通办公室反映（电话：62283939），医院会热情接待，进行登记、核实工作。

对于投诉，能够当即答复的，则即速答复；需核实后答复的，一般在七个工作日内予以答复；为方便投诉，在门急诊、住院部设立意见箱，以实施对承诺的有效监察。监督电话：62283295（院纪检监察室）62283291（院党办）。

四、违诺责任

如果违背承诺，出现失信行为，我院将根据有关规定进行处理。欢迎您对我院的工作进行监督，并请提出宝贵意见。