1安徽省医疗服务信息社会公开内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 信息分类 | 指标项目 | 2019年第一季度数值 | 2018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） | 325元 | 320.2元 |
| 2.2 住院患者人均医疗费用（元） | 18803元 | 18720元 |
| 2.3 药品占比（%） | 27.52% | 28.84% |
| 2.3.1中药饮片占比（%） | 0.12% | 0.14% |
| 2.4 耗材占比（%） | 20.2% | 20.4% |
| 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 | 62.78% | 66.01% |
| 新 农 合 | 65.37% | 64.89% |
| 城镇居民 | 56.74% | 55.58% |
| 3.医疗质量 | 3.1治愈好转率（%） | 97.3% | 97.0% |
| 3.2 入出院诊断符合率（%） | 98.1% | 97.5% |
| 3.3 手术前后诊断符合率（%） | 98.2% | 98.0% |
| 3.4 急诊抢救成功率（%） | 98.15% | 98.6% |
| 3.5大型设备检查阳性率（%） | 彩超 | 80.9% | 81.7% |
| CT | 83.62% | 86.63% |
| MRI | 87.01% | 86.16% |
| 3.6抗菌药物使用强度 | 37.38DDD | 31.64DDD |
| 3.7门诊输液率（%） | 1.10% | 1.02% |
| 3.8无菌手术切口感染率（%） | 0.11% | 0.13% |
| 3.9 住院患者压疮发生率（%） | 0.124% | 0.138% |
| 4.运行效率 | 4.1 门诊挂号预约率（%） | 85.19% | 83% |
| 4.2 术前待床日（天） | 二类手术 | 2.44天 | 2.79天 |
| 三类手术 | 3.44天 | 3.55天 |
| 四类手术 | 4.31天 | 4.74天 |
| 4.3病床使用率（%） | 101.5% | 105% |  |
| 4.4 出院者平均住院日（天） | 8.55天 | 8.97天 |  |
| 5.患者满意度 | 总体满意度（%） | 98.1%（门急诊97.8%，出院97.7%） | 98.14%（门急诊96.28%，出院98.23%） |
| 6.服务承诺 | 医疗机构服务承诺内容（见附件3） |

注：以上为总院、南区数据整合信息。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

|  |
| --- |
| **住院患者前20位单病种平均费用** |
| 序号 | 疾病名称 （按ICD-10编码分类） | 术式 | 本期平均费用（元） | 上期平均费用 （元） |
| 1 | 其他医疗照顾 |  | 10693.17 | 11367.2 |
| 2 | 脑梗死 |  | 16352.22 | 15994.81 |
| 3 | 肺炎,病原体未特指 |  | 7059.62 | 7507.05 |
| 4 | 慢性缺血性心脏病 |  | 29332.67 | 28355.93 |
| 5 | 其他呼吸性疾患 |  | 19615.77 | 21559.34 |
| 6 | 支气管和肺恶性肿瘤 |  | 24645.7 | 23287.52 |
| 7 | 胆石症 |  | 14169.95 | 13276.2 |
| 8 | 非胰岛素依赖型糖尿病 |  | 9707.54 | 9603.59 |
| 9 | 胃恶性肿瘤 |  | 31547.34 | 28806.71 |
| 10 | 膝关节病 |  | 43364.25 | 42889.32 |
| 11 | 腹股沟疝 |  | 6978.38 | 7466.6 |
| 12 | 为已知或可疑盆腔器官异常给予的孕产妇医疗 |  | 10286.31 | 9360.37 |
| 13 | 肠的其他疾病 |  | 8557.48 | 8205.75 |
| 14 | 甲状腺恶性肿瘤 |  | 17468.44 | 15944.77 |
| 15 | 慢性肾病 |  | 25154.21 | 29494.46 |
| 16 | 老年性白内障 |  | 10973.83 | 10538.88 |
| 17 | 恶性肿瘤治疗后的随诊检查 |  | 4511.86 | 5385.74 |
| 18 | 肝和肝内胆管恶性肿瘤 |  | 24212.79 | 24655.39 |
| 19 | 其他椎间盘疾患 |  | 29503.45 | 33230.26 |
| 20 | 乳房恶性肿瘤 |  | 14516.73 | 13816.28 |

**3 医院服务承诺内容**

**中国科学技术大学附属第一医院（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，待病人就诊后方能下班。

（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（院党委工作部）。

**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。