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年第二季度数值 | 2019年第一季度数值 |
| 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） | | | 343.56 | 325元 |
| 2.2 住院患者人均医疗费用（元） | | | 18671.7 | 18803元 |
| 2.3 药品占比（%） | | | 27.5% | 27.52% |
| 2.3.1中药饮片占比（%） | | | 0.1% | 0.12% |
| 2.4 耗材占比（%） | | | 20.2% | 20.2% |
| 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 | | 63.93% | 62.78% |
| 新 农 合 | | 66.35% | 65.37% |
| 城镇居民 | | 51.51% | 56.74% |
| 3.医疗质量 | 3.1治愈好转率（%） | | | 97.5% | 97.3% |
| 3.2 入出院诊断符合率（%） | | | 98.3% | 98.1% |
| 3.3 手术前后诊断符合率（%） | | | 98.0% | 98.2% |
| 3.4 急诊抢救成功率（%） | | | 98.23% | 98.15% |
| 3.5大型设备检查阳性率（%） | 彩超 | | 81.2% | 80.9% |
| CT | | 89.19% | 83.62% |
| MRI | | 86.10% | 87.01% |
| 3.6抗菌药物使用强度 | | | 31.79DDD | 37.38DDD |
| 3.7门诊输液率（%） | | | 1.8% | 1.10% |
| 3.8无菌手术切口感染率（%） | | | 0.18% | 0.11% |
| 3.9 住院患者压疮发生率（%） | | | 0.152% | 0.124% |
| 4.运行效率 | 4.1 门诊挂号预约率（%） | | | 56.33% | 55.56% |
| 4.2 术前待床日（天） | 二类手术 | | 2.21天 | 2.44天 |
| 三类手术 | | 3.01天 | 3.44天 |
| 四类手术 | | 3.94天 | 4.31天 |
| 4.3病床使用率（%） | | | 101.5% | 101.5% |  |
| 4.4 出院者平均住院日（天） | | | 7.58天 | 8.55天 |  |
| 5.患者满意度 | 总体满意度（%） | | | 98.92%（门急诊98.21%，出院98.7%） | 98.1%（门急诊97.8%，出院97.7%） |
| 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。4.1根据公立医院考核办法，预约挂号的统计方法发生改动。

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） | 疾病编码 | 本期平均费用  （元） | 上期平均费用 （元） |
| 1 | 其他医疗照顾 | Z51 | 8805.87 | 10693.17 |
| 2 | 脑梗死 | I63 | 14015.89 | 16352.22 |
| 3 | 慢性缺血性心脏病 | I25 | 28038.46 | 29332.67 |
| 4 | 其他呼吸性疾患 | J98 | 15590.39 | 19615.77 |
| 5 | 肺炎,病原体未特指 | J18 | 6996.78 | 7059.62 |
| 6 | 非胰岛素依赖型糖尿病 | E11 | 9128.11 | 9707.54 |
| 7 | 胆石症 | K80 | 12602.84 | 14169.95 |
| 8 | 支气管和肺恶性肿瘤 | C34 | 26141.27 | 24645.7 |
| 9 | 为已知或可疑盆腔器官异常给予的孕产妇医疗 | 034 | 9580.27 | 10286.31 |
| 10 | 腹股沟疝 | K40 | 8266.65 | 6978.38 |
| 11 | 慢性肾病 | N81 | 15858.3319 | 25154.21 |
| 12 | 肝纤维化和肝硬变 | K74 | 20316.99 | 22452.78 |
| 13 | 子宫平滑肌瘤 | D25 | 12287.91 | 13354.85 |
| 14 | 心绞痛 | I20 | 39240.79 | 56149.80 |
| 15 | 老年性白内障 | H25 | 9987.56 | 11104.93 |
| 16 | 其他椎间盘疾患 | M51 | 28404.93 | 29503.45 |
| 17 | 与孕期短和低出生体重有关的疾患,不可归类在他处者 | P07 | 17797.06 | 21711.93 |
| 18 | 脑内出血 | I61 | 40370.62 | 41694.22 |
| 19 | 特发性(原发性)高血压 | I10 | 8204.95 | 9331.90 |
| 20 | 短暂性大脑缺血性发作和相关的综合征 | G45 | 8811.88 | 9869.81 |

**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。