1安徽省医疗服务信息社会公开内容

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 信息分类 | 指标项目 | 2020年第一季度数值 | 2019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） | 400.62元 | 439.25元 |
| 2.2 住院患者人均医疗费用（元） | 21435.86元 | 16604.57元 |
| 2.3 药品占比（%） | 27.49% | 26.79% |
| 2.3.1中药饮片占比（%） | 0.2% | 0.2% |
| 2.4 耗材占比（%） | 20.11% | 15.12% |
| 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 | 65.92% | 65.60% |
| 新 农 合 | 62.19% | 68.12% |
| 城镇居民 | 60.17% | 60.74% |
| 3.医疗质量 | 3.1治愈好转率（%） | 98.2% | 97.3% |
| 3.2 入出院诊断符合率（%） | 97.7% | 97.4% |
| 3.3 手术前后诊断符合率（%） | 97.0% | 98.0% |
| 3.4 急诊抢救成功率（%） | 97.09% | 98.6% |
| 3.5大型设备检查阳性率（%） | 彩超 | 85% | 83.1% |
| CT | 80.16% | 90.59% |
| MRI | 84.27% | 86.31% |
| 3.6抗菌药物使用强度 | 47.48DDD | 39.24DDD |
| 3.7门诊输液率（%） | 3.5% | 3.7% |
| 3.8无菌手术切口感染率（%） | 0.14% | 0.04% |
| 3.9 住院患者压疮发生率（%） | 0.12% | 0.14 % |
| 4.运行效率 | 4.1 门诊挂号预约率（%） | 40.7% | 57.65% |
| 4.2 术前待床日（天） | 二类手术 | 3.66天 | 2.18天 |
| 三类手术 | 3.16天 | 3.20天 |
| 四类手术 | 4.82天 | 3.99天 |
| 4.3病床使用率（%） | 68.3% | 105.5% |  |
| 4.4 出院者平均住院日（天） | 8.71天 | 7.91天 |  |
| 5.患者满意度 | 总体满意度（%） | 98.2%（门急诊97.9%，出院98.2%） | 98.78%（门急诊98.19%，出院98.4%） |
| 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 | Z51 | 11878.16 | 10661.62 |
| 2 | 脑梗死 | I63 | 19739.58 | 16354.36 |
| 3 | 肺炎,病原体未特指 | J18 | 8352.69 | 7168.76 |
| 4 | 其他呼吸性疾患 | J98 | 21688.72 | 19681.59 |
| 5 | 支气管和肺恶性肿瘤 | C34 | 29380.93 | 24578.04 |
| 6 | 慢性缺血性心脏病 | I25 | 31140.54 | 29347.72 |
| 7 | 胆石症 | K80 | 14975.86 | 14269.03 |
| 8 | 胃恶性肿瘤 | C16 | 34345.2 | 31415.65 |
| 9 | 为已知或可疑盆腔器官异常给予的孕产妇医疗 | O34 | 10262.33 | 10286.31 |
| 10 | 其他脑血管病 | I67 | 17977.08 | 25094.66 |
| 11 | 甲状腺恶性肿瘤 | C73 | 18327.71 | 17460.39 |
| 12 | 非胰岛素依赖型糖尿病 | E11 | 11140.09 | 9707.54 |
| 13 | 肝和肝内胆管恶性肿瘤 | C22 | 27642.25 | 24800.94 |
| 14 | 其他椎间盘疾患 | M51 | 28721.48 | 29431.91 |
| 15 | 食管恶性肿瘤 | C15 | 42265.45 | 39809.18 |
| 16 | 慢性肾病 | N18 | 25256.02 | 25273.2 |
| 17 | 其他再生障碍性贫血 | D61 | 24230.31 | 16983.52 |
| 18 | 膝关节病 | M17 | 43131.1 | 43364.25 |
| 19 | 单胎顺产 | O80 | 4853.57 | 5884.13 |
| 20 | 乳房恶性肿瘤 | C50 | 15457.66 | 14456.06 |

**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。