附件1

安徽省医疗服务信息社会公开内容

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **信息分类** | **指标项目** | | **本期数值** | **上期数值** |
| 1.基本情况 | 1.1 重点（特色）专科 | 国家级 | 临床护理，普外科，重症医学科，中西医结合肿瘤科，神经外科，老年医学科，肿瘤学科，心血管内科 | |
| 省 级 | 心血管内科，血液内科，医学检验科，临床药学科，心脏大血管外科，妇产科，耳鼻咽喉科，口腔科，放疗科，康复医学，消化内科，麻醉科，风湿免疫科，骨科，肿瘤化疗科，介入放射科，内分泌科，神经内科，泌尿外科，全科医学科，儿科，普外科，神经外科，医学影像科，呼吸与危重症医学科 | |
| 1.2 “江淮名医”人数 | | 61 | 61 |
| 1.3 床医比 | | 2.22 | **新增指标** |
| 1.4 床护比 | | 1:0.62 | **新增指标** |
| 2.医疗费用 | 2.1 门诊患者人均医疗费用（元） | | 291.30元 | 302.88元 |
| 2.2 住院患者人均医疗费用（元） | | 17389.26元 | 16462.92元 |
| 2.3 医疗机构住院患者单病种平均费用（见附件2） | | | |
| 2.4 基本医保实际报销比例（%） | 城镇职工 | 67.00% | 66.91% |
| 城乡居民 | 60.13% | 59.17% |
| 3.医疗质量 | 3.1 治愈好转率（%） | | 98.4% | 98.3% |
| 3.2 手术前后诊断符合率（%） | | 98.3% | 97.4% |
| 3.3 急诊抢救成功率（%） | | 97.6% | 97.4% |
| 3.4 抗菌药物使用强度（DDDs） | | 32.81DDD | 36.72DDD |
| 3.5 门诊输液率（%） | | 2.0% | 0.8% |
| 3.6 无菌手术切口感染率（%） | | 0.03% | 0.05% |
| 3.7 住院患者压疮发生率（%） | | 0.0096% | 0.02% |
| 3.8 出院患者手术占比（%） | | 39.1% | **新增指标** |
| 3.9 手术患者并发症发生率（%） | | 0.13% | **新增指标** |
| 4.运行效率 | 4.1 门诊患者平均预约诊疗率（%） | | 50.9% | 57.94% |
| 4.2 门诊患者预约后平均等待时间（分钟） | | 28 | 29 |
| 4.3 术前待床日（天） | 二级手术 | 2.14天 | 2.41天 |
| 三级手术 | 2.27天 | 2.45天 |
| 四级手术 | 3.69天 | 3.33天 |
| 4.4 病床使用率（%） | | 95.3% | 96.3% |
| 4.5 出院者平均住院日（天） | | 6.86天 | 6.56天 |
| 4.6 门诊人次 | | 1233229 | 1324581 |
| 4.7 出院人次 | | 59165 | **新增指标** |
| 5.患者满意度 | 总体满意度（%） | | 98.4%（门急97.9%，出院98.6%） | 97.9%（门急诊98.2%，住院97.5%） |
| 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。3.1-3.3数据均由抽取病历统计得出。

附件2

医疗机构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 | Z51 | 其他医疗照顾 | 10252.73 | 9134.5 |
| 2 | I63 | 脑梗死 | 17872.41 | 17887.59 |
| 3 | C34 | 支气管和肺恶性肿瘤 | 26380.3 | 26837.45 |
| 4 | C73 | 甲状腺恶性肿瘤 | 14787.85 | 14249.23 |
| 5 | J18 | 肺炎,病原体未特指 | 8892.6 | 8136 |
| 6 | E11 | 非胰岛素依赖型糖尿病 | 9016.39 | 8651.33 |
| 7 | K80 | 胆石症 | 12579.7 | 11499.17 |
| 8 | H25 | 老年性白内障 | 7816.31 | 7604.77 |
| 9 | J98 | 其他呼吸性疾患 | 17992.64 | 17309.94 |
| 10 | I67 | 其他脑血管病 | 27678.05 | 27557.9 |
| 11 | I20 | 心绞痛 | 28730.26 | 25203.59 |
| 12 | M17 | 膝关节病 | 26798.75 | 24944.73 |
| 13 | C16 | 胃恶性肿瘤 | 31899.51 | 30463.32 |
| 14 | I25 | 慢性缺血性心脏病 | 35499.82 | 28527.19 |
| 15 | K63 | 肠的其他疾病 | 6198.53 | 6728.43 |
| 16 | M51 | 其他椎间盘疾患 | 22870.12 | 23098.22 |
| 17 | I50 | 心力衰竭 | 14853.8 | 12729.72 |
| 18 | C50 | 乳房恶性肿瘤 | 13329.79 | 12757.23 |
| 19 | C22 | 肝和肝内胆管恶性肿瘤 | 30000.09 | 25761.97 |
| 20 | H35 | 其他视网膜疾患 | 5935.64 | 5782.24 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **医院特色专科住院患者前5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 | Z51 | 其他医疗照顾 | 10252.73 | 9134.5 |
| 2 | I63 | 脑梗死 | 17872.41 | 17887.59 |
| 3 | C34 | 支气管和肺恶性肿瘤 | 26380.3 | 26837.45 |
| 4 | C73 | 甲状腺恶性肿瘤 | 14787.85 | 14249.23 |
| 5 | J18 | 肺炎,病原体未特指 | 8892.6 | 8136 |

附件3

**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（院纪委办公室 监察处）62283291（党委组织部）。

**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。