

# 六部门打击黑诊所 设立12356举报电话

## 今日看点

从本月开始,国家卫生和计划生育委员会、公安部、国家食品药品监督管理局等六部门联手在全国范围内打击黑诊所、美容院行医、承包科室、“医托”行骗等非法行医行为。同时,将设立

12356 投诉热线电话接受举报。记者了解到,行动从本月开始,为期一年。国家卫生和计划生育委员会主任李斌在会上说,近几年来,个别地方黑诊所死灰复燃,“医托”形成链条骗取群众救命钱,严重损害了群众的切身利益。国家卫生和计划生育委员会将会同公

安机关重拳打击违法行为,配合查处一批社会影响恶劣的大案要案。国家卫生和计划生育委员会综合监督局局长薛晓林介绍说,此次行动主要打击黑诊所、游医等无证行医行为,以及选择性别的人工流产、“医托”行骗行为。“严厉打击未取得医疗机构

执业许可证擅自开展诊疗活动的黑诊所;在农贸市场、集市、大型建筑工地等人员密集场所,坑害群众利益的游医、假医;在城市生活美容机构,未取得医疗机构执业许可证擅自从事医疗美容诊疗活动的单位和个人。”薛晓林说。国家卫生和计划生育委员会

同时发文要求,各地应当设立投诉举报电话,对群众反映的案件线索,做到件件调查,实名举报要100%反馈。据12356 热线客服人员介绍,只需要具体的名称和地址就可以,如果需要回复的话就需要留下姓名和联系方式。(据《北京青年报》10月8日报道)

## 新闻速览

### 开封市举办第三期医学青年论坛

本报讯(记者李季)日前,开封市卫生系统举行后备人才第三期医学青年论坛,120余人参加了论坛。第一届优秀后备人才代表,成功晋级市级学科带头人的任选义、晋市级优秀人才的孔静及第二届后备人才代表等7人进行了大会交流。最后,大家写出了心中的愿望,并共同将其贴在心愿墙上。医学青年论坛为年轻的后备人才提供了一个沟通、交流和展示才华的平台。

### 驻马店市召开攻坚行动推进月例会

本报讯(记者丁宏伟 通讯员曹立新 黄育南)记者10月9日从驻马店市卫生局获悉,该局召开卫生事业改革和发展攻坚行动工作推进月例会,听取各县(区)卫生局攻坚行动各项任务开展情况、存在的问题、意见和建议。

### 汤阴县做好“吃空饷”清查工作

本报讯(记者张治平 通讯员岳国焱 马飞)记者10月9日从汤阴县卫生局获悉,该局强力推进卫生系统“吃空饷”清查工作。汤阴县卫生局要求各单位吃透文件精神,把握政策界限;严肃工作纪律,严禁弄虚作假;搞好宣传贯彻,注意工作方法;加强组织领导,严格进行清理。在清查工作中,该局要求做到“四个到位”(宣传到位、通知到位、公示到位、解释到位),确保人人知晓,严格按照上级要求进行公示,对需要清理的人员做好政策解释工作。

### 新密市红十字医院确保群众节日就医需求

本报讯(通讯员李金亭)国庆节期间,新密市红十字中心医院门诊各诊室、各医技科室安排了专家坐诊,确保广大人民群众的节日就医需求。新密市红十字中心医院急诊科24小时保持调度人员、值班医护人员在岗和通讯工具畅通。该院领导及总值班每天深入各科室检查工作,确保消化道疾病、呼吸道疾病和外伤性疾病患者得到及时救治。

### 洛阳市中心血站公开招标节约37万元

本报讯(记者刘永胜 刘云飞 通讯员郑备战)记者10月9日从洛阳市中心血站获悉,该站对16个品种的检验试剂、采血耗材进行公开招标采购,采购资金同比节约37.08万元,圆满完成2013年试剂耗材招标工作任务。在招标工作中,洛阳市中心血站对采血袋、检测试剂、一次性护理包等单价低、用量大的品种进行公开招标,来自国内外的21家供应商参与竞标。

### 潢川县人民医院开展护理礼仪培训

本报讯(记者王明杰 通讯员张超 刘国华 周阳)“微笑在脸上,文明用语在嘴上,娴熟动作在手上,仪表整洁在身上。”近日,潢川县人民医院对全院护理人员开展礼仪培训。在开展全院护理人员礼仪培训前,潢川县人民医院选派优秀人员到北京大学医学部医院礼仪培训师研修班接受专业培训。这些人员学成归来后,向该院其他护理人员传授护士职业道德行为规范、仪表规范、语言规范、护患沟通技巧以及基础服务规范操作等方面的知识。

### 南阳市精神医院加强医德医风建设

本报讯(记者乔当归 通讯员彭忠彦 崔松涛 杨万良)记者10月9日从南阳市精神病医院获悉,该院加强医德医风建设,组织全院职工学习中央《关于改进工作作风,密切联系群众的八项规定》、省委《若干意见》、市委政府《十项规定》等文件,并将违反“八项规定”的典型案例在各科室公告栏中,做到警钟长鸣;成立院领导组织机构,充分开展头脑风暴,早谋划,早准备,早启动。

### 舞阳县个体医师协会开展献血活动

本报讯(记者王明杰 通讯员赵乐 远彩月)记者10月8日从舞阳县个体医师协会获悉,该协会的80余名医务工作者参加集体献血活动。活动现场,舞阳县个体医师协会宣读了《无偿献血倡议书》。此次献血活动加大了无偿献血的宣传力度,提高了广大群众对无偿献血的知晓率。

## 郑州片医模式落户新疆

本报讯(记者文晓欢)记者10月9日从河南省第五批援疆医疗队获悉,《哈密市社区卫生服务机构推行片医服务模式试点工作方案》已正式下发到哈密市各社区卫生服务中心。该文件的下发标志着郑州“片医负责制”正式落户新疆。河南省第五批援疆医疗队队长、郑州市第一人民医院的范骞告诉记者,他到新疆工作后,积极向有关部门介绍郑州市的“片医负责制”,被哈密市卫生局委以重任,负责该市公共卫生工作的管理和指导。哈密市卫生局有关负责人称,郑州市的“片医负责制”享誉全国,该局决定引进郑州

“片医负责制”,推行片医模式。为了推广片医模式,范骞参与制定了《哈密市社区卫生服务机构推行片医服务模式试点工作方案》。根据当地情况,范骞对哈密市5个社区卫生服务中心、26个社区卫生服务站进行了总体安排,要求做到“八个统一”(统一管理、统一服务理念、统一工作流程、统一设备配备、统一技术指导、统一交通工具、统一服装设计、统一优惠政策)。近日,哈密市举行了“片医负责制”启动仪式,标志着郑州片医模式在新疆落地生根。

## 一次特殊的学术会议

本报记者 尚慧彬

没有开幕式,没有主席台,没有领导讲话,会场中的话筒留给作学术报告的医生。不少与会人员认为,河南省第一届腹腔镜微创研讨会堪称一次回归学术本质的学术会议。为了不耽误正常工作,此次研讨会利用周末召开,8时准时开始。在河南省医学会微创外科专业委员会主任委员王旺河几句简短的开场白之后,河南省人民医院微创外科一位青年专家便开始作学术报告。报告结束后,会议室大屏幕显示了手术室的场景,从北京朝阳医院赶来的王明刚教授一边熟练地进行手术操作,一边介绍手术的要领及自己的经验。观摩

手术的是来自各地的微创外科医生,有的医生向王明刚提出问题,有的医生则拿着手机拍摄手术过程。两台观摩手术结束后,王旺河组织大家进行交流。午餐时间,大家就在会议室吃盒饭,讨论问题,大屏幕上播放着以往的手术录像。刚从手术室出来的王明刚与大家分享了他的手术经验。随后,河南省人民医院的两位年轻专家分别作学术报告。研讨会的时间安排得非常紧凑,没有多余环节,全部活动都紧紧围绕学术研讨这一中心。一位参加会议的医生表示,这才是真正的学术会议,既节约了时间,又学到了真东西。



近日,三门峡市湖滨区湖滨街道第二社区卫生服务站联合黄河三门峡医院开展进社区免费为居民诊疗活动。针对居民的病情和提出的问题,专家们认真检查,耐心讲解,并开具了治疗处方。刘岩/摄

## 志愿者服务进家庭



近日,郑州大学附属洛阳中心医院开展志愿者服务活动。医生、护士组成的志愿者队伍利用周末、假期、下班时间,到门诊、病房、社区为患者提供服务。图为近日该院的青年志愿者上门服务为患者实施胃肠管服务。刘永胜 路书奇 陈庆庆/摄

## 国庆节,他们不休息

本报记者 李季

国庆节期间,游山玩水成为人们的最好选择,然而有一群特殊的人却无法享受这快乐的时光。他们坚守在工作岗位上,守护在患者身旁,用奉献守护着脆弱的生命。急救中心司机师傅告诉记者,6年来,他没有休过一次完整的假期。每次出车他都看着里程表,用车轮丈量着时间,只要跑够了里程,自己就能休息了。天真的女儿每到节假日就催促着王师傅早点儿上班,跑够了里程数,她就能和爸爸、妈妈一起出去玩。用车轮丈量时间,是所有急救车驾驶员在节假日的必修课。用脚步丈量时间“37床呼叫。”“12床呼叫。”10月4日8时50分,记者走进开封市第二中医院内科病区,此起彼伏的遥控呼叫器声促使这

间,医院要保障多台急救车正常运转,同时备用急救车辆随时待命,所有急救车驾驶员全部轮岗轮班,24小时待命。急救车司机王师傅告诉记者,6年来,他没有休过一次完整的假期。每次出车他都看着里程表,用车轮丈量着时间,只要跑够了里程,自己就能休息了。天真的女儿每到节假日就催促着王师傅早点儿上班,跑够了里程数,她就能和爸爸、妈妈一起出去玩。用车轮丈量时间,是所有急救车驾驶员在节假日的必修课。用脚步丈量时间“37床呼叫。”“12床呼叫。”10月4日8时50分,记者走进开封市第二中医院内科病区,此起彼伏的遥控呼叫器声促使这

里的护士一路小跑、穿梭在各个病房之间。当天上午,刚刚查完房的病区主任王坤亮告诉记者,节假日期间有些患者因病不能出院,患者的亲戚朋友频繁探视,此时又是重症患者护理的重点时段,护理工作不能掉以轻心。张先生告诉记者,这次住院让他深切体会到了护理人员的不易。每天上午,管床护士到病房查看近10次,还有其他患者要护理,护士一天要走很多路。“所有护士都是最可敬的人,她们毫无怨言,常年在一线忙碌着,她们用脚步丈量着患者康复的时间,用脚步丈量着自己生命的刻度。”开封市第二中医院党委书记王永刚如是说。

# 河南省医疗系统“以病人为中心”优质服务60条

- 1.坚持以人为本,患者至上,全心全意为患者服务。
- 2.医院向社会公开医院执业资质、诊疗科目、医疗服务项目、医疗服务价格、药品及医用高值耗材价格、按病种付费、便民惠民措施等信息,接受患者和社会监督。
- 3.全年无节假日,天天应诊。
- 4.开展导医导诊服务,及时、主动、热情、正确引导患者就医。
- 5.设立门诊服务台,免费为患者提供饮水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务。
- 6.免费为患者提供就诊须知、就诊流程、医保流程、住院须知、健康教育等资料。
- 7.免费为患者提供轮椅、平车(推车)等设施,免费为患者测量血压、体温、脉搏,免费为患者提供饮用水、包裹寄存、针线包、老花镜、笔、纸等便民服务。
- 8.对持有老龄部门颁发的《老年人优待证》者,免普通门诊挂号费。
- 9.门诊设有明显标识的残疾人、军人、老年人服务专用窗口。
- 10.门诊、病房显著位置设有医院建筑平面图、科室分布图、电梯间设有楼层分布指引,清晰易懂。
- 11.设立门诊专家信息栏或专家信息查询系统,通过网络、宣传板、电子显示屏、触摸屏、门诊

- 12.开展网络预约、手机短信预约、医院现场预约、医院自助预约及118114电话预约等多种形式的预约挂号服务,预约患者优先就诊。
- 13.为老弱残疾患者提供代挂号、陪诊、陪检、代缴费、代取药等服务。
- 14.优化门诊服务流程,实行门诊划价、收费“一站式”服务。
- 15.设立药物咨询窗口、咨询服务台或用药咨询热线电话,义务为患者提供用药咨询服务。
- 16.设立简易门诊、普通门诊、专家门诊,科学合理分流门诊患者,满足患者就诊需要。
- 17.设立多学科综合门诊,为门诊疑难病、多系统疾病患者提供全方位、多学科综合诊疗服务。
- 18.门诊医师执行“一医一患”诊查制度。男性医务人员为女性患者进行诊查时,须有护士或家属陪伴。
- 19.注重保护患者隐私,在门诊诊室、治疗室、多人病房设置隔帘或采用屏风遮挡等私密性保护措施。
- 20.门诊设立宽敞、便捷、人性化的集中采血处(室),配备充足的专业人员,为患者提供高效、快捷的采血及报告发放“一站式”

- 21.根据患者需要,提供检查结果代邮寄、电话或网络反馈服务。
- 22.根据患者就诊情况,开展延时门诊、夜间门诊、日间病房、日间手术等服务。
- 23.预约挂号取号处(挂号室)提前上班,门诊收费、调剂室(药房)延时下班;根据门诊就诊量适时增开收费、取药服务窗口;倡导在门诊多个楼层设立分诊刷卡(挂号)处,收费处,开展就诊卡、医保卡、银联卡等即时结算服务。
- 24.提倡在门诊各诊区、医技科室等使用候诊排队提示系统,规范就诊秩序,减少患者等候时间。
- 25.实行门诊、急诊首诊负责制,严禁推诿、拒诊患者。
- 26.急诊科实行24小时应诊制,对急危重症患者实行“三先三后”,即:先就诊、后挂号,先抢救、后交费,先住院、后办手续。
- 27.急救绿色通道畅通,有急性创伤、急性心肌梗死、急性心力衰竭、急性脑卒中、急性颅脑损伤、急性呼吸衰竭、危重孕产妇等重点病种的急诊服务流程。
- 28.为患者提供优质、高效辅助检查服务:血、尿、大便常规检验、心电图、影像常规检查项目自检查开始到出具结果时间≤30分钟;生化、凝血、免疫等检验项目自检查开始到出具结果时间≤6小时;细菌学等检验项目(血培养及特殊培养除外)自检查开始到出具结果时间≤4天;超声自检查开始到出具结果时间≤30分钟;大型设备检查项目自接到检查申请单到出具检查结果时间≤48小时;术中冰冻病理自接到离体组织(标本)到出具结果时间≤30分钟。
- 29.放射科、放疗科应主动为患者提供更衣设施和放射防护用品(如铅帽、铅围脖、铅眼镜、铅围裙等)。
- 30.按照有关规定,实施同级医疗机构医学影像、医学检验检查结果互认,避免重复检查,不增加患者的费用负担。
- 31.倡导开展网络自助充值、缴费、查询、打印费用清单及检验结果等多种自助服务。
- 32.倡导推广使用门诊“一卡通”(医卡通)就医;倡导对享受医保住院患者实行“先诊疗、后结算”服务。
- 33.药学、医学影像(普通放射、CT、MRI、超声等)、临床检

- 34.提倡在门诊、病房设置适量公用电话设施,提倡设立互联网服务区。
- 35.医院显著位置公示医院投诉管理部门、地点、接待时间、联系方式及投诉电话,及时处理患者投诉和纠纷。
- 36.实行门诊值班主任制度或院长接待日(或代理)制度,在门诊大厅值班,及时协调解决患者就诊中出现的问题及投诉。
- 37.门诊候诊区、医技科室候诊区、手术等候区配置适量的患者休息候诊椅和健康宣教设施。
- 38.为患者提供营养膳食指导,提供营养配餐和治疗饮食服务,满足患者治疗需要,保证饮食安全。
- 39.设立住院服务管理处,为住院患者提供24小时入院、出院服务及咨询服务,倡导分时段或床边办理出院手续。
- 40.病区设立健康教育宣传栏,为患者提供医疗健康宣教;免费为住院患者提供健康教育处方;住院患者健康教育覆盖率100%。
- 41.开展优质护理服务,病区(科室)公示分级护理标准、护理服务项目等,倡导开展志愿者服务,促进医患关系和谐。

- 42.有保障住院患者医疗安全的防范措施和患者身份识别系统。
- 43.尊重患者知情选择权,落实患者手术前知情同意制度,向患者说明手术指征、手术目的和风险、高值耗材的使用和选择,可能的并发症及其他可选择的诊疗方案等。
- 44.提供安全、舒适的病房床单元设施和适宜危重患者转运、使用的可移动病床。
- 45.严格执行收费标准,为患者提供住院费用“一日清单”、出院费用总清单或费用查询设施。
- 46.开展出院患者回访、随访服务,了解患者康复情况,征询对医院的意见和建议并进行复诊预约。
- 47.开展患者满意度调查及评价,定期召开工休座谈会、医患沟通座谈会,广泛收集患者意见和建议,持续改进和提高医疗服务质量。
- 48.按照规定为住院患者提供便捷的病历查询、复印、盖章等服务。
- 49.医院工作人员(包括实习、进修人员)规范着装,佩戴胸卡,易于患者识别。病区(科室)设立医师、护士信息栏,接受监督。
- 50.定期组织医务人员进社区、下基层开展义诊活动、卫生支

- 51.尊重患者(家属)民族习惯和宗教信仰,尊重患者诊疗知情权。
- 52.医院环境优美、整洁、舒适,配置痰盂和分类盛放垃圾的容器。
- 53.完善无障碍设施,保持院内通道及出入口通畅,方便残疾人就医。
- 54.院内车辆停放有序,通道畅通。患者聚集处安排内保巡逻。
- 55.卫生间卫生、清洁、无味、防滑,设施完备。设置残疾人及儿童使用设施,卫生间内设置挂钩,方便患者悬挂输液瓶等物品。
- 56.公共区域配置手卫生设施,满足患者手卫生需要。
- 57.创建无烟医院,有明显的禁烟标识。开展多种形式的戒烟咨询服务,对有吸烟史的住院患者进行戒烟健康教育。
- 58.为患者普及消防安全常识,掌握基本消防安全技能和紧急疏散方法。
- 59.有醒目的危险品、易燃、易爆、有毒有害物品和放射源等危险设施设置安全警示标识,保护患者安全。
- 60.文明、廉洁行医,禁止收受“红包”,增进医患沟通,构建和谐医患关系。