

卫生部文件

卫医政发〔2010〕91号

卫生部关于做好深化医药卫生体制改革形势下院务公开工作的通知

各省、自治区、直辖市卫生厅局，新疆生产建设兵团卫生局：

2006年以来，按照《政府信息公开条例》和《卫生部关于全面推行医院院务公开的指导意见》等文件的要求，地方各级卫生行政部门和各级各类医疗机构坚持制度规范和典型引路，积极推行院务公开，取得了较好的效果。随着医药卫生体制改革的逐步深入，院务公开工作要应当密切结合深化医药卫生体制改革的总体要求，通过各种有效方式构建和谐医患关系，推进医疗机构民主科学管理，更好地为人民健康服务。为此，特将有关要求通知如下：

一、充分认识深化医药卫生体制改革形势下院务公开的重要性

院务公开是构建和谐医患关系、促进医院科学管理和解决群众就医热点难点问题的一项重要措施。地方各级卫生行政部门和各级各类医疗机构要认真贯彻实施《医疗卫生服务单位信息公开

管理办法(试行)》(卫生部令第75号),从贯彻落实科学发展观的高度,将院务公开工作其有机融入医药卫生事业改革发展的大局,充分提高思想认识,切实加强组织领导。当前形势下,院务公开的工作方向要有利于深化医药卫生体制改革,有利于提高医务人员的积极性,有利于为人民群众提供“安全、有效、方便、价廉”医疗服务。

二、紧密围绕医药卫生体制改革,持续推进院务公开

地方各级卫生行政部门和各级各类医疗机构要在深化医药卫生体制改革中,不断创新院务公开工作机制,努力提高工作水平;。要在全面做好向社会、患者和内部职工公开的基础上,重点做好以下几方面工作:

(一)及时公开改善医疗服务的措施。医疗机构要把深化医药卫生体制改革中制定的相关文件和出台的有关措施及时向社会和患者公开。在公示医疗服务内容方面,应当以公开医院改善医疗服务的措施为创新点和突破点。要重点公开门急诊就诊流程的优化措施、预约诊疗服务的安排、急诊绿色通道建设情况、“先诊疗,后付费”的方式方法、检查结果和医疗费用查询方式、出入院服务流程改善措施等,让人民群众切实感受到医疗机构改善服务的效果。

(二)公开医疗服务重点环节的服务目标和要求。医疗机构应当向社会和患者公开医疗服务过程中重点环节和“窗口部门”的服务目标和要求,并建立患者投诉管理机制,及时有效处理患者投诉和反映的问题。门急诊服务应当公开专家信息和出诊时间;住院服务应当公开与患者密切相关的核心制度,包括三级查房时限要求、分级护理的服务内涵和服务项目等;挂号、咨询、入出院、收

费、药房等“窗口”部门应当公开工作人员信息、工作时间和岗位职责要求；检查诊断服务要公开检查结果出具时限。

各级各类医疗机构在维护患者就医权益的同时，还应当合理利用院务公开的载体，公开患者在就诊过程中应当遵守的规章制度以及所应履行的义务，引导患者有序就医，营造医患相互尊重的和谐关系。

(三)公开涉及职工利益的改革措施和重要事项。各级各类医疗机构在制定与职工利益密切相关的内部改革措施时和落实“三重一大”制度要求时，要充分发扬民主，广泛听取群众意见，做到决策过程公开，具体措施公开，让职工了解各项改革措施的目的、方法和要求，切实维护职工权益，调动医务人员参与深化医药卫生体制改革的积极性，保证各项改革措施的顺利实施。

三、努力推动基层医疗卫生机构院务公开工作

随着深化医药卫生体制改革的推进，社区卫生服务机构、乡镇卫生院和村卫生室等基层医疗卫生机构的建设得到加强，在医疗服务体系中发挥着越来越重要的作用，做好上述单位的院务公开工作，对于引导群众到基层就医、减轻患者经济负担、实现基本公共卫生服务均等化具有重要意义。地方各级卫生行政部门要结合基层医疗卫生机构的特点，指导其做好院务公开工作的设计、实施和评价。要将基层医疗卫生机构承担的免费向城乡居民提供的基本公共卫生服务项目，配备的国家基本药物名称、价格，配备血液的种类、规格、价格，与本机构建立双向转诊关系的综合、中医（中西医结合、民族医）或者专科医院名称，支援本单位的专家姓名、专长和服务时间，新型农村合作医疗就诊、报销的流程和标准等信息纳入公开范围。到2010年底前，所有基层医疗卫生机构的院务公

开工作都要做到有制度、有措施,要以院务公开工作推动基层医疗机构服务质量和水平的提高。

四、加强院务公开监督考核,确保院务公开取得实效

地方各级卫生行政部门和各级各类医疗机构要逐步建立院务公开监督考核的长效机制,杜绝形式主义,把工作真正落到实处,不断巩固深化。严格按照《医疗机构院务公开监督考核办法(试行)》要求,对医疗机构开展院务公开的组织领导、范围和内容、时限、方式、范围和效果等进行全方位的监督考核,并作为对医疗机构及其领导班子考核评价的重要依据。要将院务公开纳入医院管理的综合评价体系,结合“医疗质量万里行”活动和医院评审等工作,督促各地把院务公开作为医院管理的常规内容。要将院务公开与加强卫生行风建设紧密结合,将其作为反腐倡廉建设、行风建设和权力运行监控机制建设的重要措施,加强社会公众和医疗机构职工的民主监督。



(信息公开形式:主动公开)

卫生部办公厅

2010年10月21日印发

校对:高新强