

讲诚信 懂规矩 守纪律

## 清风辽宁政务窗口

办事不找关系 用权不图好处

# 办事不找关系指南

沈阳市第十人民医院

# 目 录

<u>医院权力事项清单</u> .....	(1)
<u>办事不找关系路径</u> .....	(3)
<u>合规办事业务指南</u> .....	(5)
<u>违规禁办事项清单</u> .....	(15)
<u>容缺办理事项清单</u> .....	(16)



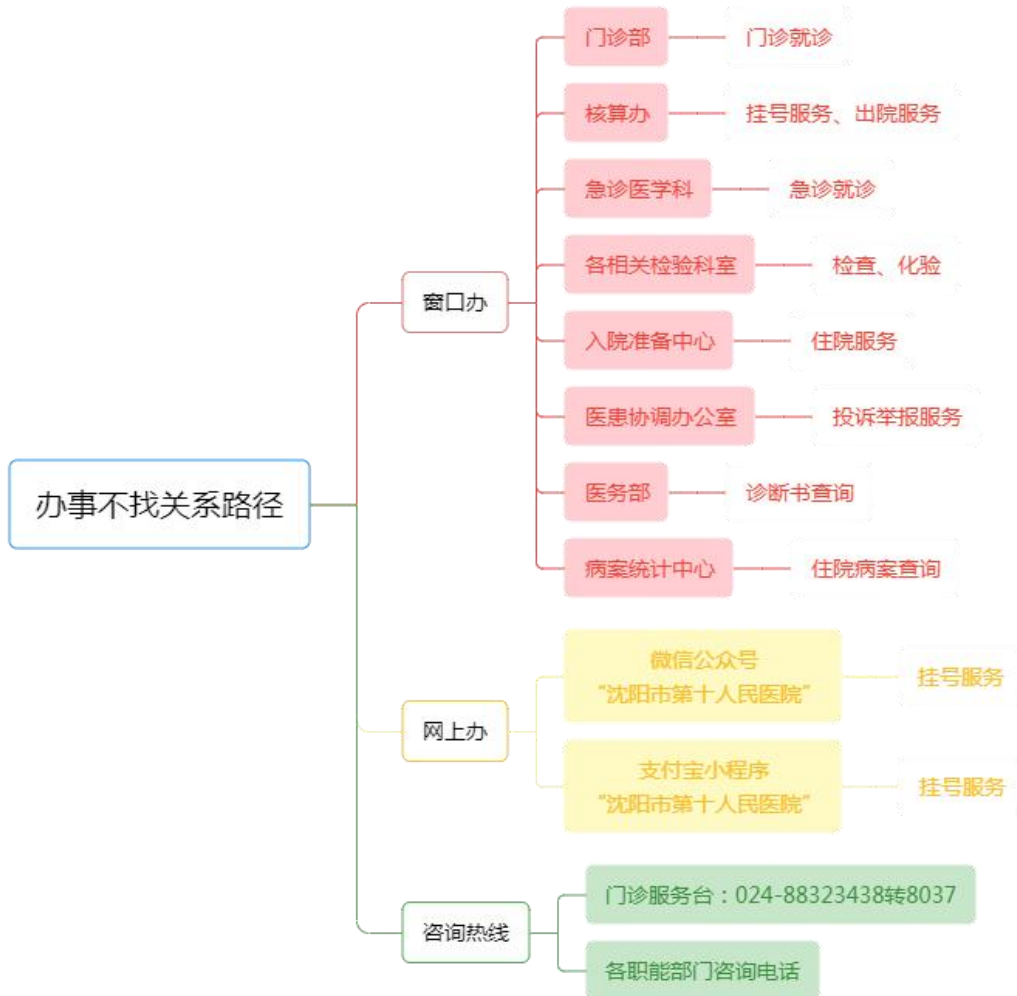
医院权力事项清单

## 医院权力事项清单

事项类别	序号	事项	页码	操作流程
一、就诊服务 指南	1	<u>挂号服务</u>	4	业务指南  1. 挂号服务
	2	<u>门诊就诊</u>	5	业务指南  2. 门诊就诊
	3	<u>急诊就诊</u>	6	业务指南  3. 急诊就诊
	4	<u>检查、化验</u>	7	业务指南  4. 检查、化验

	5	<u>住院服务</u>	8	<p>业务指南</p>  <p>5.住院服务</p>
	6	<u>出院服务</u>	10	<p>业务指南</p>  <p>6.出院服务</p>
	7	<u>投诉举报服务</u>	11	<p>业务指南</p>  <p>7.投诉举报服务</p>
二、其他服务 指南	8	<u>诊断书查询</u>	11	<p>业务指南</p>  <p>8.诊断书查询</p>
	9	<u>住院病案复印</u>	12	<p>业务指南</p>  <p>9.住院病案复印</p>

# 办事不找关系路径





医院导航

## 院区联系方式

序号	机构名称	地址	联系电话
1	沈阳市第十人民医院	沈阳市大东区北海街 11 号	024-88323438



合规办事业务指南

## 合规办事业务指南

### 一、就诊服务指南

#### 1. 挂号服务

沈阳市第十人民医院(沈阳市胸科医院)是一所集医疗、教学、科研、健康管理于一体的大型综合性三级医院。医疗机构对门诊患者实施实名就医,在注册、挂号、诊疗等各环节实行患者唯一身份标识管理。

##### 1.1 需提供要件:

二代身份证/护照/港澳通行证/台胞证/社会保障卡等(资料来源:就诊人)。

##### 1.2 办理路径:

###### ①窗口办:

沈阳市第十人民医院,二号楼1-2楼、五号楼1楼设有挂号缴费窗口。

###### ②网上办:

网上预约包括微信公众号预约、支付宝小程序预约等。

操作流程



挂号服务流程

**1.3 办理时限：**即时办结。

窗口：周一至周日 8:00-16:30

网上：提前七日放号源。

**1.4 温馨提示：**

为保障您便捷快速就医，建议您优先选择“网上办”方式，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，我们为您提供预约和延时服务，咨询电话：024-88323438 转 8037，监督投诉电话：工作日 024-88326656，其余时间 024-88363616。

## 2. 门诊就诊

门诊指在医疗机构内，由医务人员根据患者有效挂号凭证提供疾病咨询、预防、诊断、治疗、护理、康复等医疗服务的行为。

**2.1 需提供要件：**

就诊码（资料来源：纸质挂号单）或条形码（资料来源：微信公众号“沈阳市第十人民医院公众号”个人中心—已缴费详情、支付宝小程序“沈阳市第十人民医院”—个人中心—挂号记录详情）。

## 2.2 办理路径:

### 窗口办:

门诊就诊流程包括候诊、就诊、交费、检查检验、取药等。



## 2.3 办理时限: 即时办结。

①挂号当日有效;

②门诊开诊时间: 8:00-11:30, 13:00-16:30, 特殊节假日开诊时间以公众号通知为准。

## 2.4 温馨提示:

为保障您便捷快速就医,建议您优先选择“网上办”方式,您可先拨打咨询电话,避免业务高峰期等候,咨询电话: 024-88323438 转 8037, 监督投诉电话: 工作日 024-88326656, 其余时间 024-88363616。

## 3. 急诊就诊

急诊病人病情的严重程度,决定病人就诊及处置的优先次序。

### 3.1 需提供要件:

就诊码(资料来源:纸质挂号单或关注公众号“沈阳市第十人民医院”预约挂号)。

### 3.2 办理路径:

#### 窗口办:

“120”急救中心送诊的患者直接进入抢救室就诊;

自行来诊的患者经预检分诊后根据病情划分至抢救室就诊或相应诊室就诊。



### 3.3 办理时限: 即时办结。

急诊医学科 24 小时开诊。

### 3.4 温馨提示:

为保障您便捷快速就医,建议您优先选择“网上办”方式,您可先拨打咨询电话,避免业务高峰期等候,我们为您提供预约和延时服务,咨询电话: 咨询电话:024-81981328 或 024-88323438 转 8040, 监督投诉电话: 工作日 024-88326656, 其余时间 024-88363616。

## 4. 检查、化验

患者在医生开具化验、检查并完成缴费后到指定地点进行血尿便化验或影像学等检查。

#### 4.1 需要提供要件：

①门诊挂号患者提供就诊卡或纸质挂号单。

②网上挂号患者提供登记号(资料来源:微信公众号“沈阳市第十人民医院”，进入我的费用→门诊缴费→已缴费→查看详情)。

#### 4.2 办理时限：及时办结

工作时间：每日 08:00-16:30



#### 4.3 温馨提示：

取报告单时，您有任何疑问可以到检验窗口咨询，护士将为您解答。检验科咨询电话 024-88323438 转 8180，中心试验室咨询电话：024-88323438 转 8299，监督投诉电话：工作日 024-88326656，其余时间 024-88363616。

### 5.住院服务

为急诊、门诊患者提供24小时不间断办理入院手续的服务过程。

### 5.1 需提供要件:

电子入院证(资料来源: 接诊医生电脑开具)、医保卡或电子医保凭证(资料来源: 就诊人)、二代身份证(资料来源: 就诊人)、登记号(资料来源: 就诊卡或纸质挂号单)或电子二维码(资料来源: 微信公众号或小程序“沈阳市第十人民医院”一个人中心—就诊人管理—详情)

### 5.2 办理路径:

**窗口办:** 一号楼一楼住院结算中心、五号楼一楼住院结算中心。



### 5.3 办理时限: 即时办结。

8:00-16:00 五号楼一楼结算中心窗口

0:00-24:00 一号楼一楼结算中心窗口(24小时)

入院准备中心窗口工作时间为 0:00-24:00(24小时)

### 5.4 温馨提示:

为保障您便捷快速就医,建议您参考流程办理,如有疑问,您可拨打电话咨询,咨询电话:024-88323438转8131,监督投诉电话:工作日024-88326656,其余时间024-88363616。

## 6.出院服务

为住院患者提供办理出院结算等业务的服务过程。

### 6.1 需提供要件:

医保卡或电子医保凭证（资料来源：就诊人）预交金收据（资料来源：办理入院时结算中心提供的纸质版）。

### 6.2 办理路径:

**窗口办：**一号楼一楼结算中心窗口、五号楼一楼结算中心窗口。



### 6.3 办理时限：即时办结。

出院办理时间：工作日：7:50-16:20

### 6.4 温馨提示:

为保障您便捷快速办理，建议您确认好出院是否达到十天，如未达到先找患者的主治医生开具“住院患者结算通知单”，再到窗口办理业务。如发生收据丢失情况请携带好患者和经办人身份证等有效身份证件，谢谢您的配合。咨询电话：024-88323438 转 8131，监督投诉电话：工作日024-88326656，其余时间024-88363616。

## 7. 投诉举报服务

医院设医患关系协调办公室，负责在院期间与诊疗相关的纠纷处理、协调工作。

### 7.1 需提供要件：

对于投诉举报事项的证明材料，包括病历资料、影像、录音及其他文字材料（资料来源：就诊人）。

### 7.2 办理路径：

①窗口办：工作日 8:00-16:30 医患协调办公室（1号楼2楼）。其余时间：行政总值班办公室（6号楼1楼）。

②投诉电话：医患协调办公室：024-88324551。行政总值班：024-88363616。

### 7.3 办理时限：

一般事件投诉后3—5个工作日，复杂事件5—15个工作日以电话、信件、当面告知等形式答复处理意见。

### 7.4 温馨提示：

为保障您便捷办理，建议您可先拨打咨询电话，我们将为您电话办理或预约面谈时间。

## 二、其他服务指南

### 8. 诊断书查询

为单位提供的员工诊断书真伪查询服务。

#### 8.1 需提供要件：

单位介绍信1份、到访工作人员的工作证或身份证原件及复印件各1份、诊断书原件（资料来源：办件人）。

## **8.2 办理路径：**

### **窗口办：**

门诊/急诊/住院疾病诊断书查询：1号楼2楼医务部。

## **8.3 办理时限：**

周一至周五工作日 上午8:00-11:30、下午1:00-4:30。收取诊断书后1-3个工作日反馈结果。

## **8.4 温馨提示：**

为保障您便捷快速办理，您可先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候，咨询电话：024-88322580 转 8258，监督投诉电话：工作日 024-88326656，其余时间 024-88363616。

## **9. 住院病案复印**

住院病案在患者出院十五日后可以申请复印。

### **9.1 需提供要件（资料来源：办件人）：**

①患者本人复印：身份证原件和复印件

②代办人复印：患者本人身份证原件和复印件；代办人身份证原件和复印件；代办人与患者关系的法定证明材料；患者授权委托书。

③死亡患者病历复印：死亡证明原件和复印件；法定继承人身份证原件及复印件；法定继承人户口本原件及复印件；

代理人办理的还需代办人身份证原件、复印件、法定继承人授权委托书及以上材料；

公安、司法、人力资源社会保障、保险以及负责医疗事故技术鉴定的部门工作人员，需提供如下证明材料：

i.该行政机关、司法机关、保险或者负责医疗事故技术鉴定部门出具的调取病历的法定证明；

ii.经办人本人有效身份证明；

iii.经办人本人有效工作证明（需与该行政机关、司法机关、保险或者负责医疗事故技术鉴定部门一致）。

## **9.2 办理路径：**

### **窗口办：**

沈阳市第十人民医院4号楼病案复印处。

## **9.3 办理时限：**

法定工作日上午 8:00-11:30，下午 13:30-16:30

现场复印：当天办理并完成。

## **9.4 温馨提示：**

为保障您便捷快速办理，您可先拨打咨询电话，咨询电话：咨询电话：024-31917266，监督投诉电话：工作日024-88326656，其余时间024-88363616。



## 违规禁办事项清单

禁办事项	禁办情形
一、不符合疾病诊断书开具标准	1.患者的现病史、主观检查结果、客观检查结果等不满足诊断标准；跨科开具、未亲自诊查开具； 2.原则上慢性疾病患者诊断书休息天数超过1个月；门诊疾病诊断书休息天数超过7天；急诊疾病诊断书休息天数超过3天。
二、无身份信息预约挂号	预约挂号时无法出示患者本人的身份证、医保卡等身份标识。



容缺办理事项清单

## 容缺办理事项清单

序号	业务事项	可容缺资料	资料来源
1	医保患者办理住院	医保卡	办件人
补正期限：7个工作日			

注：当医保患者办理住院时，如遇不能提供医保卡或医保电子凭证的情况，可先行办理入院。在保证医保处于待遇有效期的前提下，可在7个工作日内提供上述资料，经医保科审批后，即可进行身份变更。

如因特殊原因超出补正期限，医院根据实际情况进行处理

