

讲政治 守规矩 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

沈阳市第五人民医院

# 目 录







<u>医院权力事项清单</u> .....	(1)
<u>办事不找关系路径</u> .....	(4)
<u>合规办事业务指南</u> .....	(6)
<u>违规禁办事项清单</u> .....	(18)
<u>容缺办理事项清单</u> .....	(19)



服务事项清单

## 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>		
	2	<u>门诊就诊</u>		
	3	<u>急诊就诊</u>		

	4	<u>化验、检查</u>	
	5	<u>住院服务</u>	
	6	<u>出院服务</u>	
	7	<u>手术服务</u>	
	8	<u>投诉举报服务</u>	
二、其他服务 指南	9	<u>诊断书查询</u>	

	10	<u>《居民死亡医学证明书</u> <u>（推断）》</u>	
	11	<u>住院病案复印</u>	

# 办事不找关系路径





各院区导航

## 各分院区联系方式

序号	机构名称	地址	联系电话
1	沈阳市第五人民医院	沈阳市铁西区兴 顺街 188 号	024-25403783 024-25404590
2	铁西区兴华社区卫生 服务中心	沈阳市铁西区南 八中路 10 号	024-25875070
3	沈阳市第五人民医院 赞工院区	沈阳市铁西区勋 业二路 15 号	024-81079812



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

沈阳市第五人民医院是一家集医疗、教学、科研、预防、康复为一体的以肿瘤防治为特色的大型综合性三级甲等医院。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：

沈阳市第五人民医院医院，门诊1楼设有挂号缴费窗口。

##### ②网上办：

网上预约：微信公众号预约。

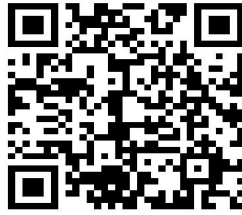


图 1.1 网上挂号服务流程

**③电话办：**

预约电话：25404590、25403783。

**1.3 办理时限：**即时办结。

窗口：周一至周日 07:30-16:30；

**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，避免业务高峰期等候，我们为您提供预约服务。

**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）

**2.2 办理路径：**

**窗口办：**

门诊就诊流程包括报到、候诊、就诊、交费、检查检验、取药等。



图 2.1 门诊就诊流程

### 2.3 办理时限：即时办结。

- ①挂号当日有效；
- ②门诊开诊时间：8:00-12:00（11:58 停止挂号），  
13:00-16:30（16:15 停止挂号），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。

## 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）。

### 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。



图 3.1 急诊就诊流程

### **3.3 办理时限：**即时办结。

急诊中心 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：024-25403783 转 2277，监督投诉可拨打 12345。

## **4.化验、检查**

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“沈阳市第五人民医院”——个人中心—我的条码）

### **4.2 办理路径：**

#### **窗口办：**

需要预约的检查预约地点：

DR、乳腺钼靶、CT、核磁共振检查预约地点：门诊楼一楼影像科登记处。

肺功能及呼出一氧化氮检查：门诊医生打电话与呼吸科

病房预约检查时间。

动态心电图检查：门诊医生打电话与心内科病房预约检查时间。

胃肠镜检查：门诊一楼内镜诊疗中心门诊现场预约。

采血化验：门诊楼二楼采血室采血。

电诊科检查：门诊二楼电诊科预约并领取预约单。



图 4.1 检验、化验流程

#### 4.3 办理时限：即时办结。

①影像科：工作日08：00-16：20

周末及节假日08：00-11：30,13：00-16：20

②电诊科：工作日08：00-16：20

周末及节假日08：00-11：30,13：00-16：20

③中心采血室：周一至周五工作日 07：00-16：30

周末及节假日 07：00-16：30

#### 4.4 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：024-25403783转2625（影像科值班室）/2091（呼吸内科门诊）/2255（心内科门诊）/2763

(内镜中心门诊) /2676 (门诊采血室) /2088 (电诊科分诊室), 监督投诉可拨打12345。

## 5.住院服务

为急诊、门诊、日间患者提供办理入院手续的服务过程。

### 5.1 需提供要件:

入院电子通知单 (资料来源: 接诊医生根据病情直接电子预约住院科室)、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)。

### 5.2 办理路径:

**窗口办:** 住院处服务窗口。住院处在新病房楼1楼。



图 5.1 住院服务

### 5.3 办理时限: 即时办结。

办理入院时间:

一楼住院处登记窗口24小时为患者办理入院手续。

### 5.4 温馨提示:

为保障您方便快捷就医, 建议您优先选择“网上挂号”、然后到相关急、门诊就医, 医生电子预约入院信息后, 再到一楼住院处窗口办理入院手续。咨询电话: 024-25402501, 监督投诉可拨打12345。

## 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：**

出院电子通知单（资料来源：住院科室提供患者出院电子预约信息）、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：办理入院时住院处提供的住院押金收据）。

### **6.2 办理路径：**

**窗口办：**住院处服务窗口。住院处在新病房1楼。

### **6.3 办理时限：** 即时办结。

出院结算办理时间：工作日：8：00-16:30

### **6.4 温馨提示：**

为保障您方便快速结算，建议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：024-25402501住院处，监督投诉可拨打12345。

## **7. 手术服务**

为住院患者提供围手术期的相关医疗服务。

### **7.1 需提供要件：**

患者本人身份证、医保卡、既往诊疗资料等（资料来源：就诊人）。

### **7.2 办理路径：**

**窗口办：**相应临床科室病房。



图7.1 手术服务

### **7.3 办理时限：**

即时办理。

### **7.4 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：024-25403783转相应科室，监督投诉可拨打12345。

## **8.投诉举报服务**

医院设置医调信访办公室，负责与诊疗相关的投诉及医疗纠纷处理工作。投诉人可通过走访、电话、信函等多种方式反映诉求。

### **8.1 需提供要件**

对于投诉举报事项的证明材料，包括就诊人信息、投诉人信息、挂号信息、医疗收费票据、病历资料等相关材料及其他文字材料。

### **8.2 办理路径**

工作日日间：医调信访办公室

投诉电话：024-25415042

地址：医院西北侧办公楼 2 楼

夜间、休息日、节假日：院总值班室

投诉电话：024-25426205

地址：门诊二楼功能科内

医院地址：沈阳市铁西区兴顺街 188 号 沈阳市第五人民医院 邮编：110023

### **8.3 办理时限**

1.医院严格落实首诉负责制，各科室、部门和医务人员接到投诉举报时，属于职责范围内的事项应尽快予以解决，超出职责范围的事项引导投诉人到医调信访办公室进行处理。

2.情况较复杂，需调查、核实的，一般于接到投诉之日起 5 个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或者处理意见。

3.涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的，于接到投诉之日起 10 个工作日内向投诉人反馈处理情况或者处理意见。

4.涉及医疗纠纷处理，医患双方可通过自愿协商、申请医疗纠纷人民调解委员会调解、医疗事故技术鉴定、医疗损害鉴定、法院诉讼等法律法规规定的途径解决。

## **二、其他服务指南**

### **9.诊断书查询**

为单位提供的员工诊断书真伪查询服务。

#### **9.1需提供要件：**

单位介绍信1份、2位工作人员的身份证原件及复印件各1份、诊断书原件（资料来源：办件人）。

#### **9.2办理路径：**

**窗口办：**

门急诊疾病诊断书查询：门诊3楼门诊部办公室。

### **9.3办理时限：**

周一至周五工作日 上午8:00-11:00、下午13:00-16:00。

收取诊断书后3—5个工作日反馈结果。

## **10. 开具《居民死亡医学证明（推断）书》**

为住院或急（门）诊死亡患者开具《居民死亡医学证明（推断）书》服务。

### **10.1开具流程：**

①死者家属至预诊室领取《居民死亡医学证明（推断）书》；

②由负责医师填写，家属需提供死者户口本、身份证原件，并准备身份证复印件一份；

③家属携带已填好《居民死亡医学证明（推断）书》及死者身份证复印件至预诊室，由预诊室进行核对、登记并盖章。

### **10.2咨询电话：**

疾病预防控制科024-25403783转6083（工作日）

### **10.3温馨提示：**

家属请正确使用，并妥善保管《居民死亡医学证明（推断）书》。

## **11.住院病案复印**

### **11.1 需提供要件（资料来源：办件人）：**

①申请人为患者本人，提供其有效身份证明原件。

②申请人为患者代理人，提供患者及其代理人的有效身份证明原件，以及代理人与患者代理关系的法定证明材料。

③申请人为死亡患者法定继承人的，应当提供患者死亡证明、死亡患者法定继承人的有效身份证明，死亡患者与法定继承人关系的法定证明材料。

④申请人为死亡患者法定继承人代理人的，应当提供患者死亡证明、死亡患者法定继承人及其代理人的有效身份证明，死亡患者与法定继承人关系的法定证明材料，代理人与法定继承人代理关系的法定证明材料。

⑤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，因工作需要提出审核、查阅或者复制病历资料要求的，经办人员提供以下证明材料：

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）。

### **11.2 办理路径：**

①窗口办：

沈阳市第五人民医院面对门诊楼右侧，病案室。

## ② 邮寄：

住院期间持患者及代理人有效证件到病案室填写申请表，出院后顺丰邮寄，邮费自理（到付）。

### 11.3 办理时限：

法定工作日上午8:00-12:00，下午13:00-16:30

现场复印：当天办理并完成；

邮寄：病历返回病案室即可打印，顺丰邮寄并电话告知收件人注意查收。

### 11.4 温馨提示：

为保障您便捷快速就医，如有疑问您可先拨打咨询电话：024-25406026，我们将为您提供咨询服务。



违规禁办事项清单

## 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.原则上门诊疾病诊断书休息天数超过 7 天；原则上急诊疾病诊断书休息天数超过 3 天；同一疾病连续 2 次以上开具诊断书或慢性疾病病人的休息，需有住院证明或专家会诊意见。
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：患者办理结算前，任何时间均可办理			



扫码关注沈阳市第五人民医院公众号