|  |  |
| --- | --- |
| **附件2 医疗机构服务承诺内容** | |
|  | |
| 序号 | 承诺服务内容 |
| 1 | 认真执行《医疗机构管理条例》、《中华人民共和国执业医师法》和《中华人民共和国护士管理办法》等法律法规，依法经营、凭证上岗、珍惜生命、安全为本。 |
| 2 | 合理施治，合理检查，合理用药，合理收费，改善服务态度，提高医疗质量，强化医疗管理，融洽医患关系。 |
| 3 | 认真履行“首诊负责制”、“首问责任制”，不论患者贵贱贫富、疾患轻重，都当竭尽全力，一心赴救。绝不允许对患者“生、项、硬、推”，“吃、拿、卡、要”。 |
| 4 | 全院职工在日常工作中，坚决做到讲文明用语，不讲服务忌语，抵制任何形式的提成回扣行为。拒绝任何患者以任何理由所送的红包。 |
| 5 | 坚持“五明白、五知道”医疗服务，所患疾病，应做检查，如何治疗，病情转归，权利义务，治疗费用，都要及时告诉患者家属。 |
| 6 | 严格执行药品集中招标采购制度，保证药品质量，控制药费比例，做到用药安全，减轻患者不必要负担。 |
| 7 | 严格执行国家收费标准，规范收费行为，实行“一日清单”，主要收费项日和常用药品实行明码标价，解决“三长一短”问题。 |
| 8 | 一般检验检查项目，急诊2小时内出报告；平诊，病房检查项目12小时内出报告；放射科和CT室普通平片：急诊20分钟出报告，平诊2小时出报告。 |
| 9 | 广泛开展为患者“送爱心，送温暖，送信息，送知识，送明白”活动，拓宽服务范围，延伸服务领域，积极开展科普健康教育，促进健康文明生活方式。 |
| 10 | 建立医疗服务缺陷和医德医风问题有奖投诉制度。如患者家属举报我院有收红包、拿回扣、吃请现象，一经查证属实，按员工奖惩手册相关规定处理。 |
|  | 反对任何形式的商业贿赂,如发现药品、医用设备、医用耗材等经销人员和我院工作人员有行贿、受贿行为，坚决按有关规定，严肃处理。 |