

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

锦州医科大学附属第一医院

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>	(21)
<u>容缺办理事项清单</u>	(22)



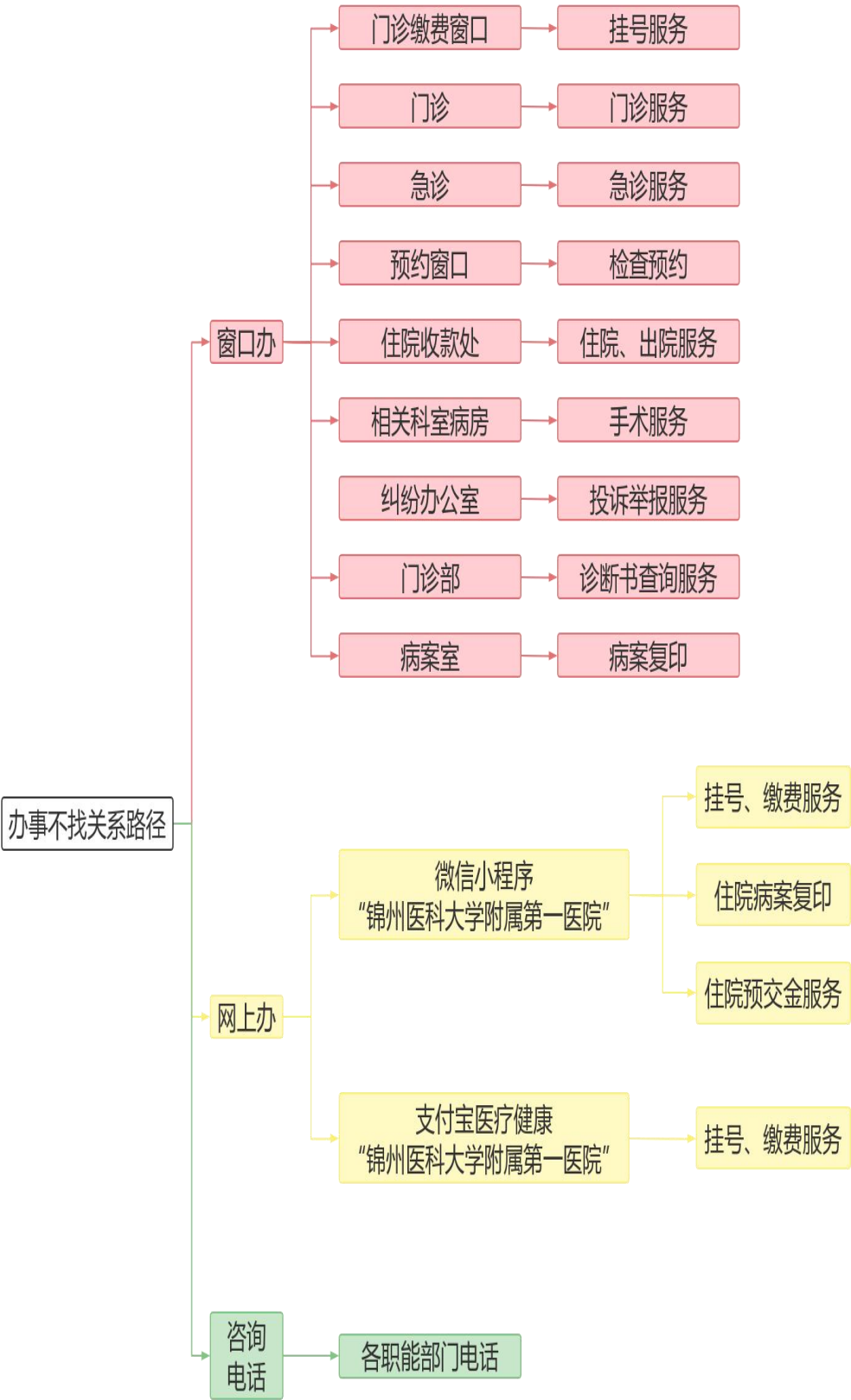
医院权利事项清单

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	挂号服务	6	 挂号服务指南
	2	门诊就诊	7	 门诊服务指南
	3	急诊就诊	9	 急诊服务指南
	4	检查、化验	10	 化验、检查服务指南

	5	住院服务	11	 住院服务指南
	6	出院服务	12	 出院服务指南
	7	手术服务	13	 手术服务指南
	8	投诉举报服务	14	 投诉服务指南
二、其他服务指南	9	诊断书查询	15	 诊断书查询
	10	《居民死亡医学证明书（推断）》补开	16	 居民死亡医学证明书（推断）补开
	11	住院病案复印	17	 病案复印指南

办事不找关系路径



各职能部门联系方式

序号	部门名称	联系电话
1	门诊部	0416-4197060
2	医务部	0416-4197451
3	医保部	0416-4197067



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

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：

锦州医科大学附属第一医院，门诊 1-4 楼设有挂号缴费窗口。

②网上办：

网上预约包括互联网医院预约、微信小程序预约、支付宝生活号预约等。



1.1 挂号服务流程

1.3 办理时限：即时办结。

窗口：周一至周日 07:30-17:00;

网上：各平台提前 7 日早 6:30 统一开放预约号源。

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：0416-4197045，监督投诉可拨打 12345。

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“锦州医科大学附属第一医院健康通”或支付宝健康通“锦州医科大学附属第一医院”——个人中心—我的条码)或者身份码(资料来源：微信小程序

"锦州医科大学附属第一医院"——身份码)。

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。



2.2门诊服务流程

2.3 办理时限: 即时办结。

①挂号当日当次有效;

②门诊开诊时间:

07:30-11:30 (11:30 停止挂号),

13:00-17:00 (16:30 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, 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: 0416-4197060, 监督投诉可拨打 12345。

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。



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：0416-4197060，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"锦州医科大学附属第一医院健康通"或支付宝生活号"锦州医科大学附属第一医院"——个人中心—我的条码)或者身份码(资料来源：微信小程序"锦州医科大学附属第一医院互联网医院"——身份码)。

4.2 办理路径：

①窗口办：

需要预约的检查，预约工作在交费后按提示到达检查科室进行预约。



4.2化验、检查服务流程

4.3 办理时限：

即时办结。

中心采血室：周一至周五工作日 07:30-16:40

周末及节假日 08:00-16:40

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：0416-4197060，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：

入院通知单(资料来源：接诊医生系统中开具)、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)、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“锦州医科大学附属第一医院健康通”或支付宝生活号“锦州医科大学附属第一医院”——个人中心—我的条码)或者身份码(资料来源：微信小程序“锦州医科大学附属第一医院互联网医院”——身份码)。

5.2 办理路径：

窗口办：门诊综合楼 2 楼住院登记处及急诊服务窗口。



5.2住院服务流程

5.3 办理时限：即时办结。

办理入院时间：

08:00-16:30 门诊综合楼 2 楼住院登记处窗口

16:30-08:00 门诊综合楼 1 楼急诊入院登记窗口

(24 小时)

节假日：

07:30-11:30，13:00-16:30，各窗口同上。

5.4 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：0416-4197056 转住院处，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：

出院通知单(资料来源：住院科室提供纸质版)、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纸质版)。

6.2 办理路径：

窗口办：门诊综合楼 2 楼住院登记处服务窗口。



6.1出院服务流程

6.3 办理时限：即时办结。

出院结算办理时间：周一至周日：08:00-16:30

6.4 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：0416-4197056，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



7.1手术服务流程

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：0416-4197062 咨询相关科室电话，监督投诉可拨打 12345。

8. 投诉举报服务

医院设有纠纷办公室，负责在院期间与诊疗相关的纠纷处理、协调工作。

8.1 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)。

8.2 办理路径：

①窗口办：工作日 8:00-17:00 机关楼一楼医务部纠纷办公室。

②投诉电话：0416-4197389。

③ 网上办：投诉举报电子邮箱：医疗纠纷
shehui7389@126.com。



8.2投诉服务流程

8.3 办理时限：

对于情况复杂，需要调查、核实的投诉事项，一般事项于 5 个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。对于涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的投诉事项，于 10 个工作日内向投诉人反馈处理情况或处理意见。

8.4 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：0416-4197389，监督投诉可拨打 12345。

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 位工作人员的工作证、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:

各类诊断书查询: 门诊综合楼 6 楼门诊部。

9.3 办理时限:

周一至周五工作日上午 8:00-11:00、下午 1:00-4:00。收取诊断书后 3—5 个工作日反馈结果。

9.4 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:0416-4197060,监督投诉可拨打 12345。

10. 《居民死亡医学证明书(推断)》补开

为原死亡证明书签字家属提供《居民死亡医学证明书(推断)》补开的服务。

10.1 需提供要件(资料来源:办件人):

补办证明作为死亡患者销户用,仅可补开一次。需死亡患者的两名直系亲属共同出面办理,并提供以下材料:

①两名直系亲属的身份证复印件;

②死亡患者的身份证复印件或户口本死亡患者本人页复印件任一即可;

③户口所在地派出所出具的“户籍证明”。

10.2 办理路径：

携带上述证件复印件前往 12 号楼 1 楼东侧办理。

10.3 办理时限：

周一至周五工作日 8:00-1600。收取材料后 5 个工作日电话通知两个直系亲属共同签字领取。

10.4 温馨提示：

为保障您便捷快速办理，建议您优先选择电话咨询，您可以拨打电话 **0416-4197560**，避免所需证件不齐全，影响业务办理。

11. 住院病案复印

住院病案一般在患者出院7个工作日后可以申请复印（因病理等特殊报告回报时间较晚，可酌情延长申请到10个工作日）。

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：

锦州医科大学附属第一医院，12号楼1楼。

②网上办：

微信小程序“锦医大一院智慧医院”选择“病案复印”。



11.2病案复印流程

11.3 办理时限：

法定工作日上午8:00-11:45，下午13:00-16:45。

现场复印：当日预约登记，下一个工作日取。

线上申请：病案归档后3个工作日完成通知付费及复印工作，并于复印完成后1个工作日内完成寄出工作。

11.4 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：0146-4197016，监督投诉可拨打 12345。



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。
三、多次开具居民医学死亡证明	补开居民医学死亡证明次数超过 1 次



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：3 个工作日			



扫码关注 锦医大附一院公众号