

目录

医院权力事项清单.....	2
办事不找关系路径.....	10
合规办事业务指南.....	11
违规禁办事项清单.....	52
容缺办理事项清单.....	52

医院权力事项清单



医院权力清单.doc

事项类别	序号	事项	页码	操作流程
一、机构服务简介	1	医院服务简介	11	 1抚顺市中医院服务简介.d OCX
二、挂号服务指南	2	门诊挂号服务指南	14	 2门诊挂号服务指南
三、就诊服务指南	3	门诊就诊流程	15	 3门诊就诊流程

	4	急诊就诊流程	16	 <p>4急诊就诊流程</p>
四、检查化验 服务指南	5	南站院区放射科检查	18	 <p>5南站院区放射科检查.do CX</p>
	6	石化院区放射科检查	19	 <p>6石化院区放射科检查.do CX</p>
	7	南站院区功能科检查	21	 <p>7南站院区功能科检查.do CX</p>

	8	石化院区功能科检查	25	 <p>8石化院区功能科检查.docx</p>
	9	南站院区门诊采血检验	29	 <p>9南站院区门诊采血检验.docx</p>
	10	石化院区门诊采血检验	31	 <p>10石化院区门诊采血检验.docx</p>
五、住院服务指南	11	办理入院手续	33	 <p>11办理入院服手续.docx</p>

	12	住院患者续交预交金	34	 <p>12住院患者续交预交金.docx</p>
	13	查询住院费用明细清单	35	 <p>13查询住院费用清单明细.docx</p>
	14	出院结算	36	 <p>14出院结算.docx</p>
六、手术服务指南	15	住院患者手术排台计划查询	37	 <p>15住院患者手术排台计划查询.doc</p>

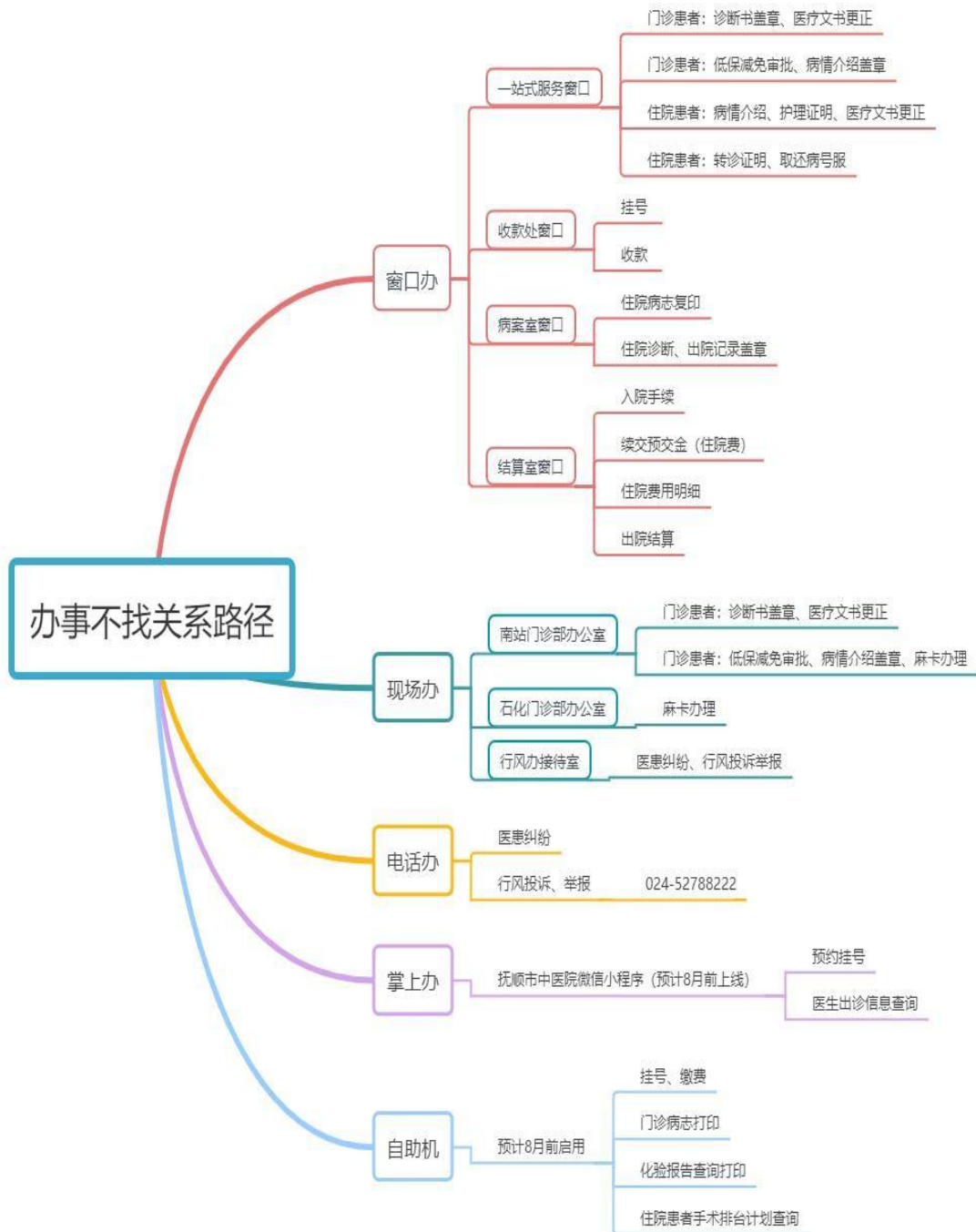
七、投诉举报服务指南	16	医患纠纷、行风投诉	37	 <p>16医患纠纷、行风投诉.docx</p>
八、门诊患者业务	17	门诊病历打印	39	 <p>1门诊病历打印.docx</p>
	18	门诊诊断书办理盖章业务	40	 <p>2门诊诊断书办理盖章业务.docx</p>
	19	门诊患者医疗文书更正证明	41	 <p>3门诊患者医疗文书更正证明.docx</p>

	20	门诊病情介绍单盖章	42	 <p>4门诊病情介绍单盖章.docx</p>
	21	门诊低保患者费用减免业务办理	42	 <p>5门诊低保患者费用减免业务办理.docx</p>
	22	办理麻卡业务	43	 <p>6办理麻卡服务指南.docx</p>
九、住院患者业务	23	住院诊断书、出院记录盖章	44	 <p>7住院诊断书、出院记录盖章.docx</p>

	24	住院患者办理病情介绍	45	 <p>8住院患者办理病情介绍.doc</p>
	25	住院患者办理护理证	46	 <p>9住院患者办理护理证明.docx</p>
	26	住院患者复印病志	47	 <p>10住院患者复印病志服务指南.docx</p>
	27	住院患者医疗文书更正证明	48	 <p>11住院患者医疗文书更正证明.docx</p>

	28	住院患者办理转诊证明	49	 <p>12住院患者转诊证明.doc X</p>
	29	医保患者就诊流程	50	 <p>13医保患者就诊流程.doc</p>
	30	住院患者领取和退还患者服	50	 <p>14住院患者领取、退还患者服.doc</p>

办事不找关系路径



合规办事业务指南



4合规办事业务指南.pdf

一、机构服务简介

1抚顺市中医院服务简介

1.1名称：抚顺市中医院

1.2医院地址：

南站院区门诊：新抚区东六路与民主路二街交叉口西
100米

电话：024-52623238 邮编：113006

工作时间：急诊内科、骨伤科、儿科24小时开诊，其他
科室8：00-16：30

南站院区住院部：新抚区站前街道东四路25号

电话：024-52788222 邮编：113006

工作时间：24小时

石化院区：顺城区新城路西端61号

电话：024-57826967 邮编：113006

工作时间：24小时

工伤门诊（病房）：望花区本溪路与台安路交叉东40米

电话：024-56608111 邮编：113006

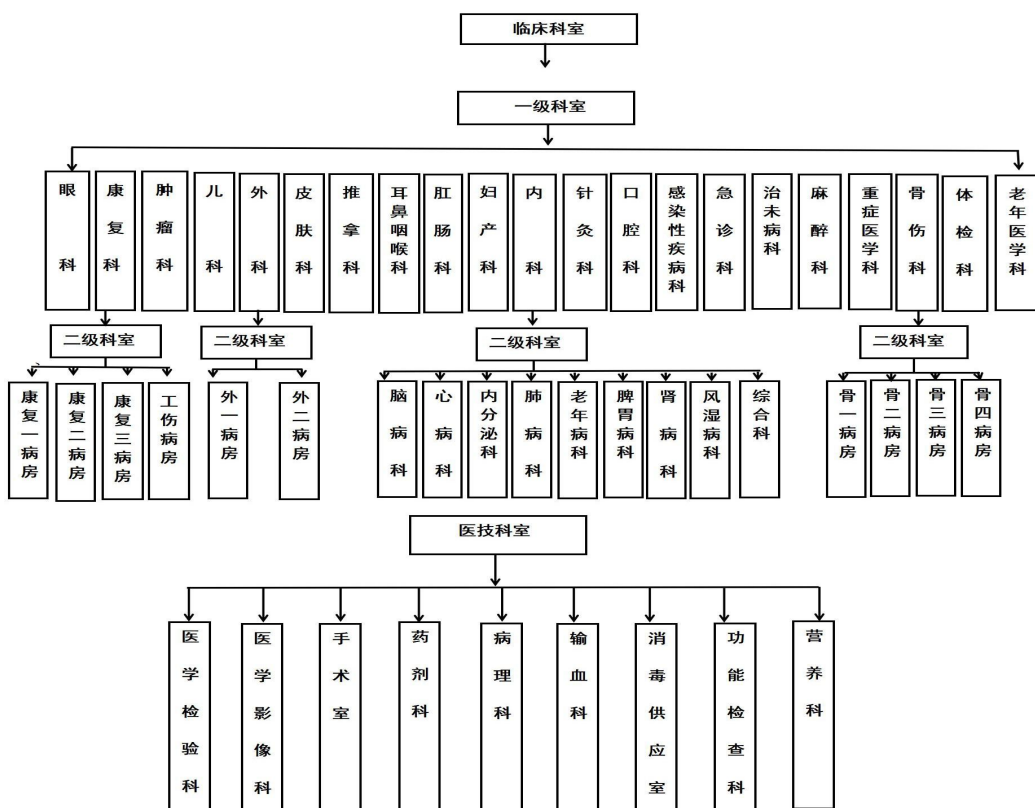
工作时间：工作日8：00-16：30



1抚顺市中医院服务简介.d
OCX

1.3 科室设置:

抚顺市中医院临床科室构架图



1.4 医院名医及出诊情况:

(1) 省名中医2名:

骨伤科: 赵超

南站院区门诊5号楼2层省名中医工作室: 周一、二、五
8:30-11:30、13:00-15:00

石化院区门诊6号楼3层省名中医工作室：周三、四8:
30-11: 30、13: 00-15: 00

内分泌科：肇颖斌

南站院区门诊5号楼3层省名中医工作室：周一、四8:
30-11: 30、13: 00-16: 30

(2) 市名中医2名:

骨伤科：陈旭

单月：南站院区门诊5号楼2层骨伤科专家门诊：周一至
五8: 30-11: 30、13: 00-15: 00

双月：南站院区门诊5号楼1层骨伤科门诊：周一至五
8: 30-11: 30、13: 00-15: 00

针灸科：刘轶

南站院区门诊5号楼后楼2层针灸科主任室：周一至五
8: 30-11: 30、13: 00-15: 00

(3) 市名医3名:

心内科：赵恒山（暂不出诊）

老年医学科：腾雅轩

南站院区门诊5号楼2层老年医学科诊室：周一、三8:
30-11: 30

耳鼻咽喉科：陈大明

石化院区门诊7号楼2层耳鼻咽喉科诊室：周一至五8:
30-11: 30、13: 00-15: 00

1.5 医院重点专科、特色科室:

国家级：骨伤科

国家培育专科：肛肠科

省级重点专科：康复科、内分泌科、针灸科、肿瘤科

妇产科

市级中医重点专科：儿科、心病科

市级临床重点专科：脑病科（中风科）

二、挂号服务指南

2 门诊挂号服务指南

2.1 需提供要件：

医保患者请出示医保卡，电子医保等有效证件，提供真实有效的联系手机号码；慢特病患者需提前告知挂号工作人员；特扶患者、低保患者请出示特扶证或低保证。

自费患者需要提供患者本人身份证，未带身份证患者需要写出患者基本有效信息，提供正确有效的手机号码。

2.2 办理路径：

①窗口办：

南站院区：5号门诊楼各楼层挂号窗口或者一层自助挂号机。

石化院区：门诊各楼层挂号窗口、各楼层自助挂号机。

②掌上办：

“抚顺市中医院”手机小程正在开发中，预约挂号服务预计2023年8月前正式投入使用。



2门诊挂号服务指南

2.3 办理时限：即时办结

2.4 温馨提示：

需要实名制预约，必须提供就诊者的姓名、有效的电话号码、身份证件号，就诊时不可随意更换。

“三无”人员享受急诊优先；

军烈属、荣复转退，伤残、现役军人及公安优诊、八十岁以上老人，需持证并告知挂号人员，优先挂号；

付款方式：医保支付、医保共济，现金，微信、支付宝患者需提供真实有效的手机号码便于接收电子票据。

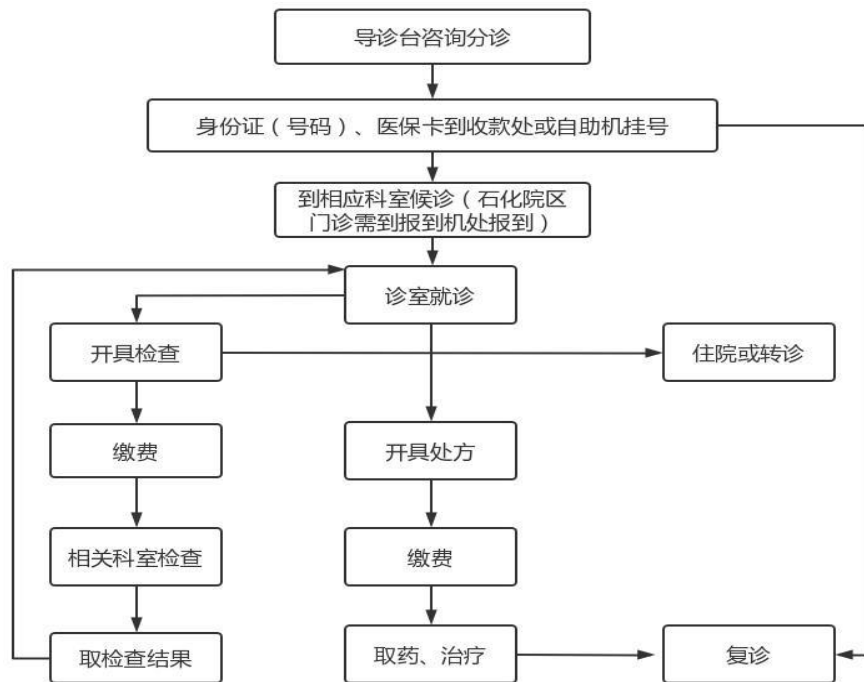
三、就诊服务指南

3门诊就诊服务指南

3.1 需提供要件：

患者身份证（号码）、医保卡等有效证件

3.2 办理路径：



3.3 办理时限：即时办结

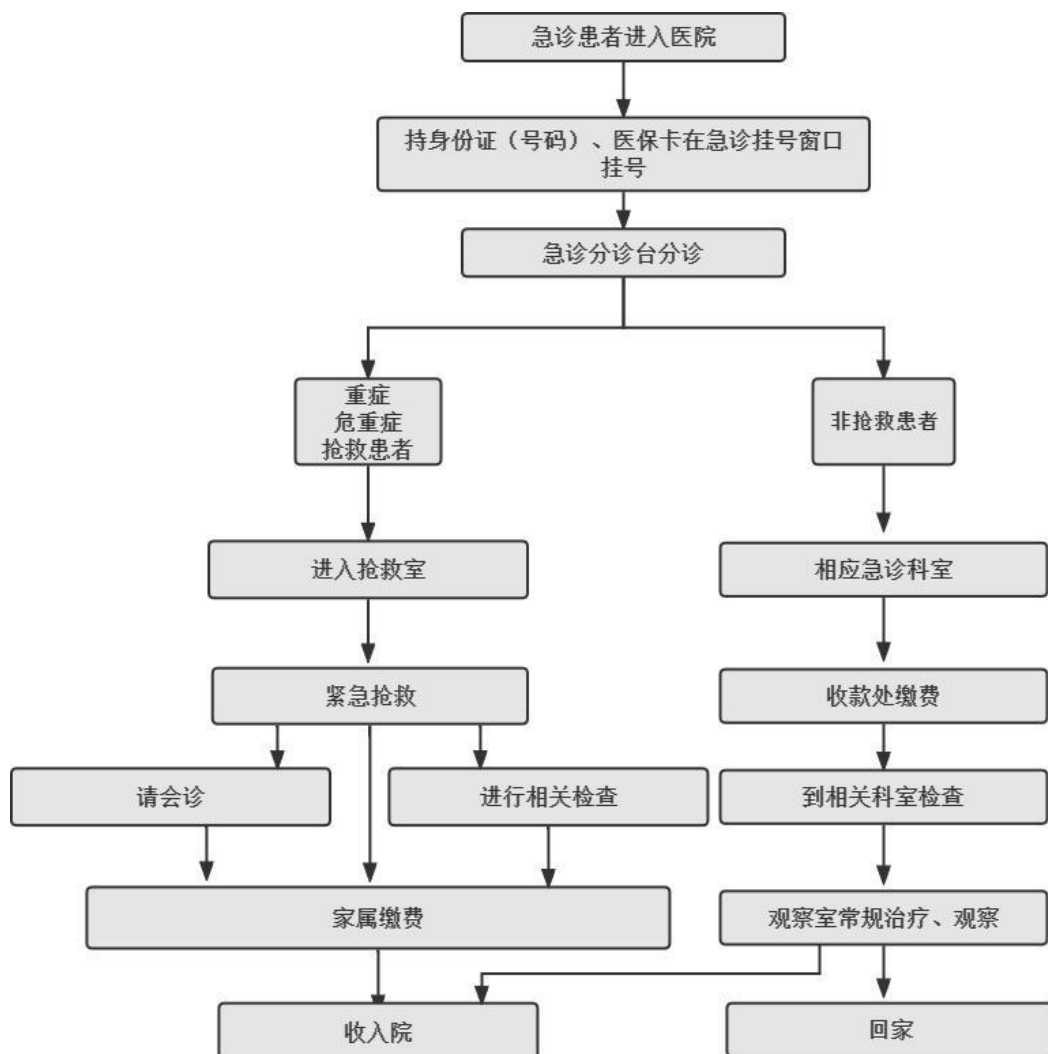
3.4 温馨提示：医院为全年无假日医院，每天24小时开诊。日间门诊：8：00-16：30、夜间门诊16：30-次日8：00、急诊：24小时

4 急诊就诊流程

4.1 需提供要件：

患者身份证（号码）、医保卡等有效证件

4.2 办理路径：



4急诊就诊流程

4.3 办理时限：即时办结

4.4 温馨提示：医院为全年无假日医院，急诊每天24小时开诊。

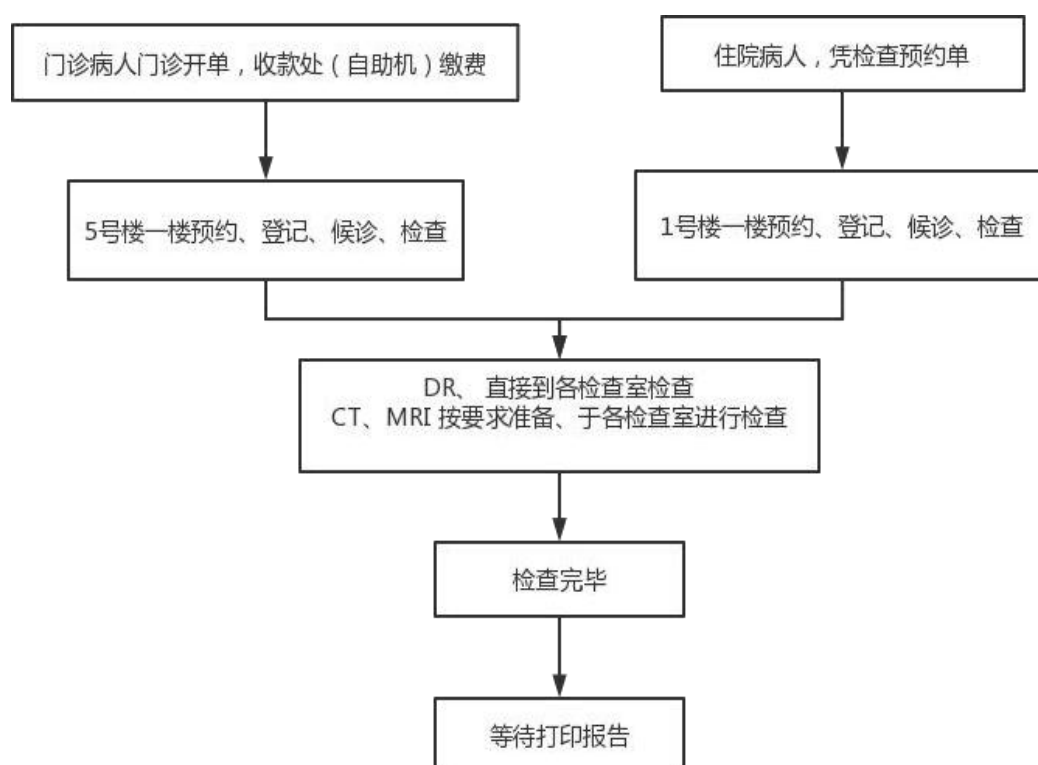
四、检验、化验服务指南

5抚顺市中医院（南站）院区放射科检查

5.1 需提供要件:

缴费收据

5.2 办理路径:



5南站院区放射科检查.do

CX

5.3 办理时限:

DR: 两小时后取结果。

CT: 三小时后取结果。

三维 CT: 二十四小时后取结果

MR: 星期一至星期四: 8:00—14:00 检查完, 次日 15:00 后取结果, 14:00 后检查完, 后天 11:00 后取结果; 星期五、星期六检查完, 下周一 15:00 后取结果; 星期日检查完, 下周二 15:00 后取结果。

5.4 温馨提示:

***携带贴有条码的胶片袋

***5 号楼一楼影像科自助打印机

***1 号楼一楼影像科自助打印机

6抚顺市中医院（石化）院区放射科检查

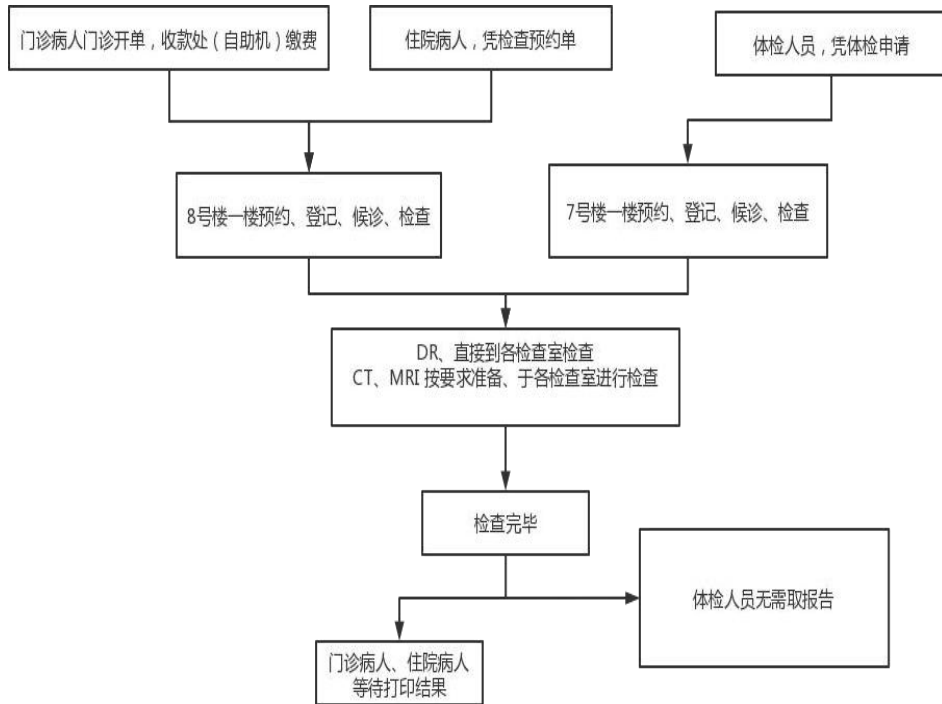
6.1 需提供要件:

缴费收据

6.2 办理路径:



6石化院区放射科检查.do
CX



6.3 办理时限:

DR: 两小时后取结果。

CT: 三小时后取结果。

三维 CT: 二十四小时后取结果

MR1: 星期一至星期四: 8:00—14:00 检查完, 次日 15:00 后取结果, 14:00 后检查完, 后天 11:00 后取结果; 星期五、星期六检查完, 下周一 15:00 后取结果; 星期日检查完, 下周二 15:00 后取结果。

6.4 温馨提示:

***携带贴有条码的胶片袋

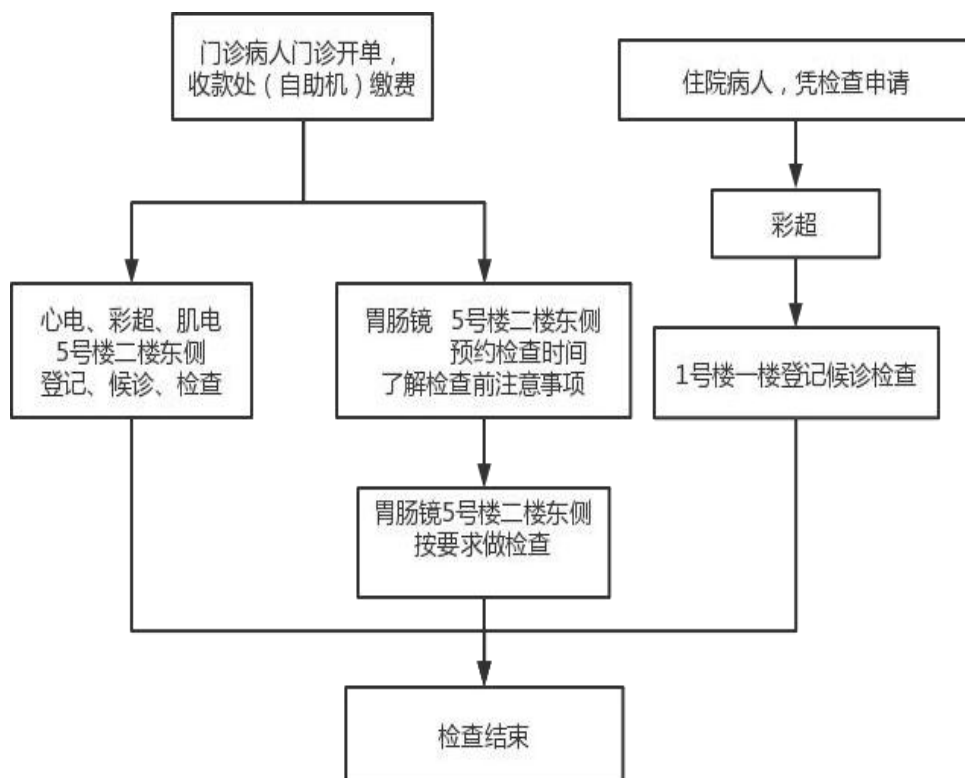
***8 号楼一楼影像科自助打印机

7抚顺市中医院(南站)院区功能科检查

7.1 需提供要件:

缴费收据

7.2 办理路径:



7南站院区功能科检查.do
CX

7.3 办理时限:

30 分钟内出具检查报告

7.4 温馨提示:

****彩超检查

肝、胆囊、胰腺和脾脏

超声检查前一天要少吃油腻食物，尤其是晚餐要避免吃过多的肉、鸡蛋、豆制品、牛奶等食物。高血压患者在检查当日可按时服用降压药，用白开水送服，不要喝牛奶、豆浆等饮料。做腹腔器官超声检查时如遇腹腔气体过多或有便秘的患者，超声医生可能要求患者择日检查，患者应当认真配合。

妇科

(1) 经腹妇科超声检查：患者须保持膀胱充盈，检查前需饮水 500-1000ml，待尿液潴留充足后进行检查。

(2) 经阴道超声检查：无需特别饮水，检查前尽量排空膀胱。月经期或急性盆腔炎时一般不进行经阴道超声检查。

产科

(1) 早孕（妊娠 13 周末以前）：检查时须保持膀胱充盈，检查前须饮水 500-1000ml，待尿液潴留充足后进行检查。

(2) 中孕（妊娠第 14 周~第 27 周末）：检查时可少量饮水，使膀胱轻度充盈。

(3) 晚孕（妊娠第 28 周开始及其后的妊娠）：超声检查无需特殊准备。

泌尿系（肾脏、输尿管、膀胱）

超声检查需要膀胱充盈。男性患者检查前列腺、精囊腺同样需要充盈膀胱。进行残余尿量测量的患者，检前需先充

盈膀胱，经超声医师确认后，排空膀胱再次检查。

甲状腺、乳腺、颈部血管（包括颈动脉、椎动脉及锁骨下动脉）

超声检查无需特殊准备，但是进行甲状腺及颈部血管检查时最好不要佩戴项链等饰物，以免影响颈部的检查。

心脏

超声检查无需特殊准备。24 小时动态监测的患者，需监测结束后再行超声检查。

上、下肢血管（包括动脉和静脉）

超声检查无需特殊准备。检查部位若有石膏或牵引等外固定，经超声医师确认后拆除。

腹部血管及腹膜后器官

上述超声检查均需空腹，可参考注意事项 1。

肌腱韧带、关节、外周神经

超声检查无需特殊准备。检查部位若有石膏或牵引等外固定，经超声医师确认后拆除。

*****胃镜检查**

(1) 胃镜检查前 1 天，患者白天需清淡饮食，前 1 天晚上 10 点以后至检查前禁食水，血压高的患者检查前一晚或者当天早 5 点可用少许水将降压药服入。

(2) 胃镜检查当天，患者本人带局麻药达克罗宁 1 支（或奥布卡因 1 支）、乙肝表面抗原（半年内）、核酸检测结果（按检查时防疫要求），按约定时间于门诊 2 楼东侧胃肠镜室门前等待做检查。胃镜检查需要提前预约，按预约的

时间进行检查。

(3) 胃肠镜检查过程中，如需取病理或镜下治疗，胃肠镜室医生会向患者本人告知，如同意治疗需再额外交费，费用约 300-3000 元左右，门诊的患者需带好充足费用。70 岁以上患者必须有家属陪同。

******肠镜检查**

(1) 长期便秘患者检查前 2 天适当用些通便药物，如果导片、番泻叶、芦荟胶囊、开塞露等。检查前 2 日不能食用带籽、带叶的食物。检查前 1 日晚 6 点前可进食少许米饭或面条。

(2) 肠镜检查当天按预约检查时间提前 6 小时开始空腹服洗肠药物。舒泰清四盒（或者和爽 1 袋）溶于 2000ml 温开水中，2 小时内分次饮下。检查当天上午不能输液，适当运动以助排便，如若洗肠药全部喝完后，大便仍未排干净，可以继续服糖、盐水，直至大便为清水为止。

(3) 肠镜检查时，患者本人带局麻药奥布卡因 1 支、乙肝表面抗原（半年内）、核酸检测结果（按检查时防疫要求）、成卷手纸 1 卷，于门诊 2 楼东侧胃肠镜室门前等候做检查。肠镜检查必须提前预约，检查当天按之前预约的时间顺序进行检查（需住院的患者，医生可以预约好肠镜位置后，再让患者提前 1-2 天住院检查）。

(4) 胃肠镜检查过程中，如需取病理或镜下治疗，胃肠镜室医生会向患者本人告知，如同意治疗需再额外交费，费用约 300-3000 元左右，门诊的患者需带好充足费用。70 岁

以上患者必须有家属陪同。

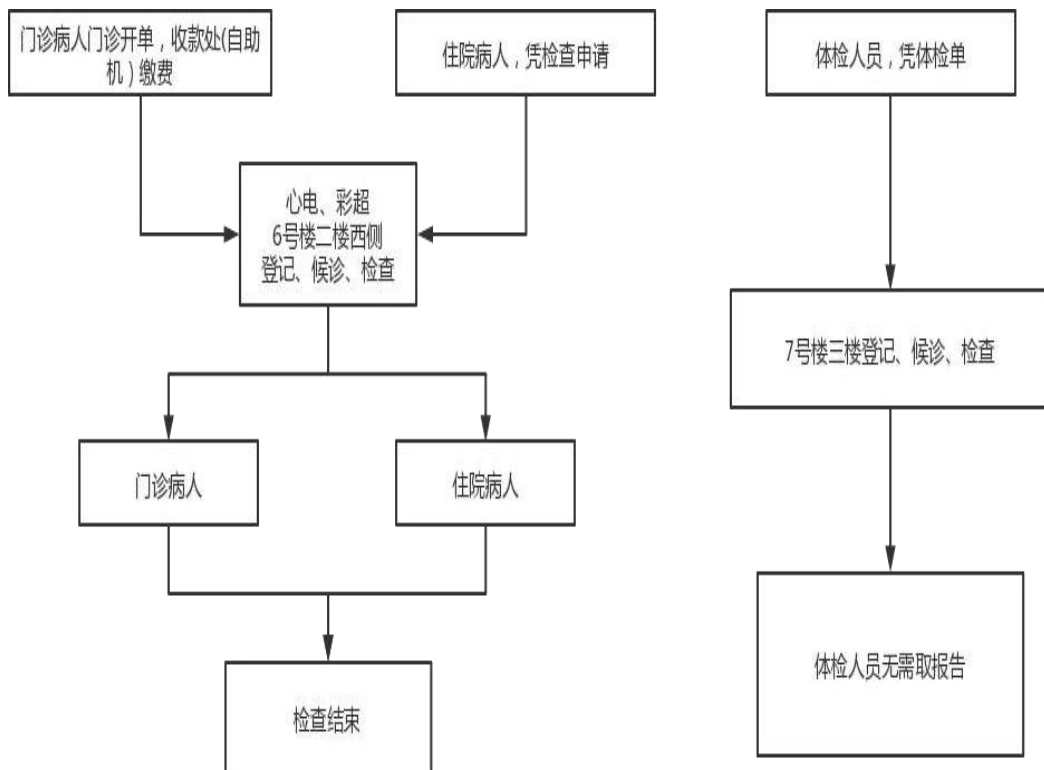
(5) 如胃肠镜同时检查的患者，检查前 6 小时开始喝洗肠药，2 小时内喝完，检查前 4 小时内不允许进任何食物及水。

8抚顺市中医院（石化）院区功能科检查

8.1 需提供要件：

门诊缴费收据

8.2 办理路径：





8石化院区功能科检查.do
CX

8.3 办理时限:

30 分钟内出具检查报告

8.4 温馨提示:

****彩超检查

肝、胆囊、胰腺和脾脏

超声检查前一天要少吃油腻食物，尤其是晚餐要避免吃过多的肉、鸡蛋、豆制品、牛奶等食物。高血压患者在检查当日可按时服用降压药，用白开水送服，不要喝牛奶、豆浆等饮料。做腹腔器官超声检查时如遇腹腔气体过多或有便秘的患者，超声医生可能要求患者择日检查，患者应当认真配合。

妇科

(1) 经腹妇科超声检查：患者须保持膀胱充盈，检查前需饮水 500-1000ml，待尿液潴留充足后进行检查。

(2) 经阴道超声检查：无需特别饮水，检查前尽量排空膀胱。月经期或急性盆腔炎时一般不进行经阴道超声检查。

产科

(1) 早孕（妊娠 13 周末以前）：检查时须保持膀胱充

盈，检查前须饮水 500-1000ml，待尿液潴留充足后进行检查。

(2) 中孕（妊娠第 14 周～第 27 周末）：检查时可少量饮水，使膀胱轻度充盈。

(3) 晚孕（妊娠第 28 周开始及其后的妊娠）：超声检查无需特殊准备。

泌尿系（肾脏、输尿管、膀胱）

超声检查需要膀胱充盈。男性患者检查前列腺、精囊腺同样需要充盈膀胱。进行残余尿量测量的患者，检前需先充盈膀胱，经超声医师确认后，排空膀胱再次检查。

甲状腺、乳腺、颈部血管（包括颈动脉、椎动脉及锁骨下动脉）

超声检查无需特殊准备，但是进行甲状腺及颈部血管检查时最好不要佩戴项链等饰物，以免影响颈部的检查。

心脏

超声检查无需特殊准备。24 小时动态监测的患者，需监测结束后再行超声检查。

上、下肢血管（包括动脉和静脉）

超声检查无需特殊准备。检查部位若有石膏或牵引等外固定，经超声医师确认后拆除。

腹部血管及腹膜后器官

上述超声检查均需空腹，可参考注意事项 1。

肌腱韧带、关节、外周神经

超声检查无需特殊准备。检查部位若有石膏或牵引等外固定，经超声医师确认后拆除。

*****胃镜检查**

(1) 胃镜检查前 1 天，患者白天需清淡饮食，前 1 天晚上 10 点以后至检查前禁食水，血压高的患者检查前一晚或者当天早 5 点可用少许水将降压药服入。

(2) 胃镜检查当天，患者本人带局麻药达克罗宁 1 支（或奥布卡因 1 支）、乙肝表面抗原（半年内）、核酸检测结果（按检查时防疫要求），按约定时间于门诊 2 楼东侧胃肠镜室门前等待做检查。胃镜检查需要提前预约，按预约的时间进行检查。

(3) 胃肠镜检查过程中，如需取病理或镜下治疗，胃肠镜室医生会向患者本人告知，如同意治疗需再额外交费，费用约 300-3000 元左右，门诊的患者需带好充足费用。70 岁以上患者必须有家属陪同。

******肠镜检查**

(1) 长期便秘患者检查前 2 天适当用些通便药物，如果导片、番泻叶、芦荟胶囊、开塞露等。检查前 2 日不能食用带籽、带叶的食物。检查前 1 日晚 6 点前可进食少许米饭或面条。

(2) 肠镜检查当天按预约检查时间提前 6 小时开始空腹服洗肠药物。舒泰清四盒（或者和爽 1 袋）溶于 2000ml 温开水中，2 小时内分次饮下。检查当天上午不能输液，适当运动以助排便，如若洗肠药全部喝完后，大便仍未排干净，可以继续服糖、盐水，直至大便为清水为止。

(3) 肠镜检查时，患者本人带局麻药奥布卡因 1 支、乙

肝表面抗原（半年内）、核酸检测结果（按检查时防疫要求）、成卷手纸 1 卷，于门诊 2 楼东侧胃肠镜室门前等候做检查。肠镜检查必须提前预约，检查当天按之前预约的时间顺序进行检查（需住院的患者，医生可以预约好肠镜位置后，再让患者提前 1-2 天住院检查）。

(4) 胃肠镜检查过程中，如需取病理或镜下治疗，胃肠镜室医生会向患者本人告知，如同意治疗需再额外交费，费用约 300-3000 元左右，门诊的患者需带好充足费用。70 岁以上患者必须有家属陪同。

(5) 如胃肠镜同时检查的患者，检查前 6 小时开始喝洗肠药，2 小时内喝完，检查前 4 小时内不允许进任何食物及水。

9抚顺市中医院（南站院区）采血检验流程

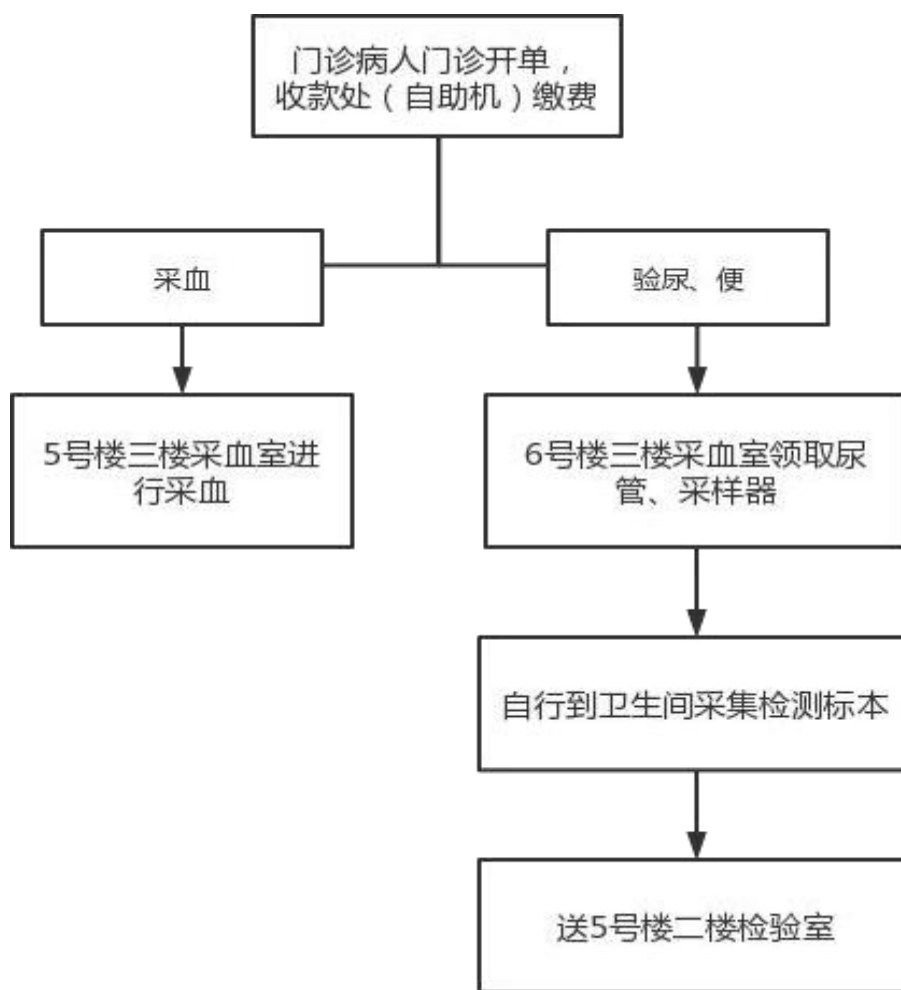
9.1 需提供要件：

门诊缴费收据

9.2 办理路径：



9南站院区门诊采血检验.d
OCX



9.3 办理时限:

检查项目	取报告时间	检查项目	取报告时间
血常规	30 分钟	血型	30 分钟
尿常规	30 分钟	尿妊娠试验	30 分钟
尿淀粉酶测定	1 小时	便常规	30 分钟
隐血试验	30 分钟	人轮状病毒抗原测定	30 分钟
阴道分泌物检查	30 分钟	前列腺液常规检查	30 分钟
细菌代谢产物检测	2 小时	特殊细菌涂片检查	2 小时
支原体检查	48 小时	梅毒螺旋体特异抗体测定	次日上午 10 时

如遇停水，停电，仪器故障等特殊情况，以具体通知为准！

9.4 温馨提示:

***抽血前一天不要吃过于油腻，以及高蛋白食物，还要避免大量饮酒，否则血液中的酒精成分会直接影响检验结果。

***体检前一天的晚 8:00 以后，应开始禁食 12 小时，以免影响检测结果。

***抽血时应放松心情，避免因恐惧造成血管的收缩，增加采血的困难。

***抽血后，需在针孔处进行局部按压 3-5 分钟，进行止血。注意不要揉，以免造成皮下血肿。

***需要空腹查血的项目：血糖、血脂、肝功能、肾功能等。

10抚顺市中医院（石化）院区门诊采血检验

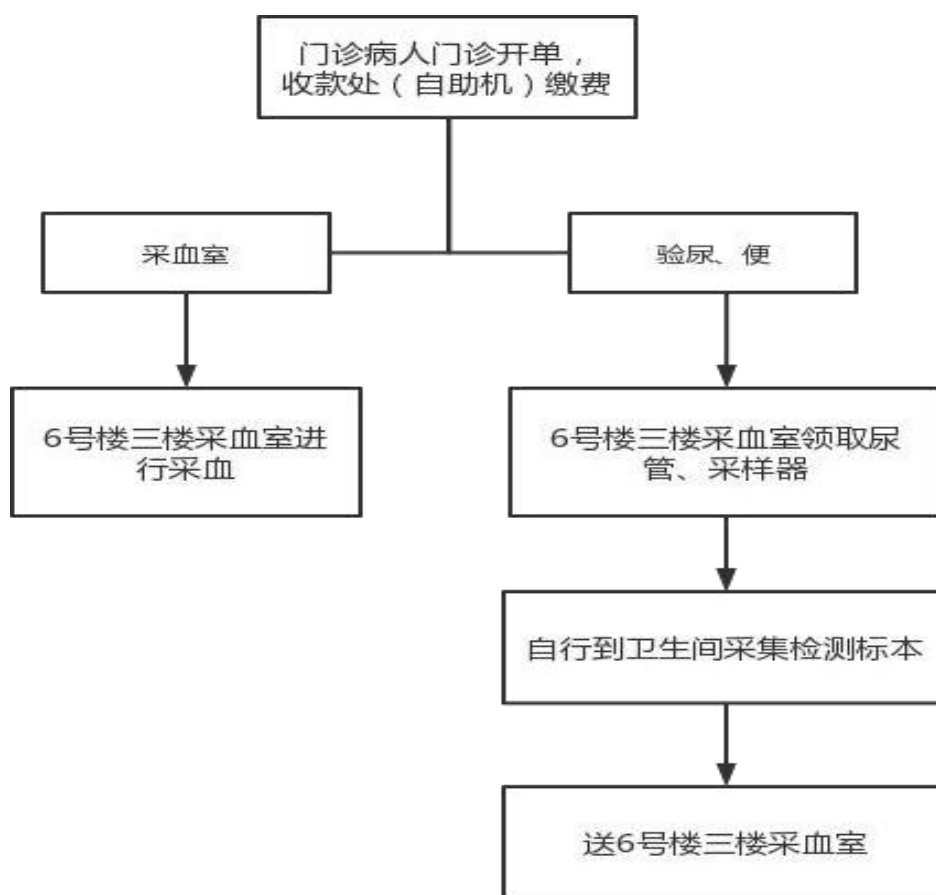
10.1 需提供要件:

门诊缴费收据

10.2 办理路径:



10石化院区门诊采血检验.
docx



10.3 办理时限:

检查项目	取报告时间	检查项目	取报告时间
血常规	2 小时	血型	2 小时
尿常规	2 小时	尿妊娠试验	2 小时
尿淀粉酶测定	4 小时	便常规	2 小时
隐血试验	2 小时	人轮状病毒抗原测定	1 个工作日
阴道分泌物检查	2 小时	细菌代谢产物检测	1 个工作日
支原体检查	2 个工作日	梅毒螺旋体特异抗体测定	2 个工作日

如遇停水，停电，仪器故障等特殊情况，以具体通知为准！

10.4 温馨提示:

***抽血前一天不要吃过于油腻，以及高蛋白食物，还要避免大量饮酒，否则血液中的酒精成分会直接影响检验结

果。

***体检前一天的晚 8:00 以后，应开始禁食 12 小时，以免影响检测结果。

***抽血时应放松心情，避免因恐惧造成血管的收缩，增加采血的困难。

***抽血后，需在针孔处进行局部按压 3-5 分钟，进行止血。注意不要揉，以免造成皮下血肿。

***需要空腹查血的项目：血糖、血脂、肝功能、肾功能等。

五、住院服务指南

11 办理入院手续服务指南

11.1 需提供要件：

持医生开具的入院卡到结算室入院窗口办理手续，其中： 1.

自费患者：持医生开具的入院卡到入院窗口办理手续

2. 医保患者：

(1) 常规医保患者：医保卡/手机出示医保电子凭证；

(2) 无他方责任造成的外伤：除医保卡/手机出示医保电子凭证外，还需医生在入院卡上标注可否能正常使用医保入院；

(3) 异地医保：需在所属地备案后，持医保卡/手机出示医保电子凭证；

(4) 医保工伤患者：医保卡/手机出示医保电子凭证及

有医保科批示证明办理入院手续。

11.2 办理路径:

到结算室入院窗口办理。南站院区: 1 号楼一层、5 号楼一层; 石化院区: 6 号楼二层。



11办理入院服手续.docx

11.3 办理时限:

即时办结

11.4 温馨提示:

我院预交金类型暂有现金、微信、支付宝、对公汇款、为不耽误患者入院时间, 请提前告之工作人员支付方式。请患者提供真实有效的手机号码以便获取相关电子票据。

12住院患者续交预交金服务指南

12.1 需提供要件:

住院押金票或催款通知单

12.2 办理路径:

到结算室窗口办理。南站院区: 1 号楼一层、5 号楼一层; 石化院区: 6 号楼二层。



12住院患者续交预交金.d
ocx

12.3 办理时限:

即时办结

12.4 温馨提示:

续交预交金支付方式：现金、微信、支付宝、对公汇款
请妥善保管好住院押金票

13查询住院费用明细清单

13.1 需提供要件:

出院收据原件

13.2 办理路径:

到结算室窗口办理



13查询住院费用清单明细.
docx

13.3 办理时限:

即时办结

13.4 温馨提示:

此清单是住院费用总清单，而不是日清单。

14办理出院结算

14.1 需提供要件：

自费患者：携带住院押金收据及出院卡，到结算室出院窗口办理结算手续

医保患者：出院结算时需携带住院押金收据、医保卡或手机医保电子凭证及出院卡到出院窗口办理结算手续。

14.2 办理路径：

到结算室出院窗口办理，

南站院区：1号楼1层、5号楼1层

石化院区：6号楼2层



14出院结算.docx

14.3 办理时限：

即时办结

14.4 温馨提示：

办理出院结算前，首先经过临床科室确认出院结算时间及相关事宜

如押金票丢失，患者持本人身份证原件及复印件到结算窗口办理；若代办人办理还需提供代办人的身份证原件及复

印件。

六、手术服务指南

15住院患者手术排台计划查询服务

15.1 需提供条件:

患者身份证或住院号

15.2 办理路径:

石化院区8号楼1楼自助机、南院区1号楼1楼自助机



15住院患者手术排台计划
查询.doc

15.3 办理时限: 即时完成

15.4 温馨提示: 只为在院患者查询本人短期内即将开展的手术时间, 患者手术结束后即无法查询。

七、投诉举报服务指南

16医患纠纷投诉、行风投诉举报

16.1 需提供要件: 建议携带就诊材料, 患者或者代办人身份证件或代办人委托手续。

16.2 办理路径:

①现场办：石化院区 七号楼六层 医患关系办（行风办）
（办公时间：工作日早8:00-11:30，下午1:00-4:30）

②电话办：52788222



16医患纠纷、行风投诉.d
OCX

16.3 办理时限：

①对于情况较复杂，需调查、核实的投诉事项，一般应当于5个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。

②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，应当于10个工作日内向投诉人反馈处理情况或处理意见。

16.4 温馨提示：

①属于下列情形之一的投诉，投诉管理部门暂不予接待。

- (一) 投诉人已就投诉事项向人民法院起诉的；
- (二) 投诉人已就投诉事项向信访部门反映并作出处理的；
- (三) 没有明确的投诉对象和具体事实的；
- (四) 已经依法立案侦查的治安案件、刑事案件；
- (五) 其他不属于投诉管理部门职权范围的投诉。

②投诉人应当依法文明表达意见和要求，向医院投诉管理部门提供真实、准确的投诉相关资料，配合医院投诉管理部门的调查和询问，不得扰乱医疗正常秩序。对于投诉人采

取违法或过激行为的，医院将及时采取相应措施并依法向公安
机关和卫生行政部门报告。

八、 门诊患者业务

17门诊病历打印

17.1 需提供要件：

患者持挂号票及身份证办理。

17.2 办理路径：

窗口办：

①南站院区：5号门诊楼一层导诊办公室打印或者一层自助机打印（预计2023年7月可以使用）。

②石化院区：6号门诊楼1层导诊服务台打印或门诊各楼层自助机打印。



1门诊病历打印.docx

17.3 办理时限：即时办结

17.4 温馨提示：每份病历只限打一份，打印时间：服务台 8:00-16:30，自助机 24 小时。未使用电子病历前的门诊

病历，不能打印。需要盖章，可到接诊医生处加盖医生章。

18门诊诊断书办理盖章业务

18.1 需提供要件:

接诊医生根据病情开具诊断。患者携带诊断当日的挂号票、门诊电子病历、相关辅助检查报告，到门诊指定窗口审核盖章。

18.2 办理路径:

窗口办:

①南站院区：5 号门诊楼 3 层门诊部办公室。

②石化院区：工作日工作时间为 7 号楼一层一站式服务中心 2 号窗口盖章；国家法定节假日及夜班时间为 6 号楼三层总值班盖章。



2门诊诊断书办理盖章业务
.docx

18.3 办理时限：即时办结

18.4 温馨提示:

1、开具门诊诊断书需要提供相关辅助检查，辅助检查对应的使用有效期参考：彩超、DR：有效期一个月，CT：有

效期二个月，MRI：有效期三个月，血、尿、心电图、等其他检查：有效期一周，理疗及针灸等相关治疗：与治疗期相等时长。

2、对外单位的病志、检查、检验报告单等只能做参考。

3、办理时间：法定工作日 周一至周五南站院区、石化院区：8：00—11：30 ，13：00—16：30；国家法定假日及夜间到石化院区 6 号楼三层总值班盖章。

19 门诊患者医疗文书更正证明

19.1 需提供要件：

患者的身份证原件或其他有效证件原件如：户口本、医保卡、驾驶证

19.2 办理路径：

①窗口办：石化院区 7 号楼一楼一站式服务中心 3 窗口
南站院区 5 号楼三楼门诊部办公室



3门诊患者医疗文书更正证明.docx

19.3 办理时限：即时完成

19.4 温馨提示：患者或家属携带有效证件及医生书写的更正证明（需有主任印章或签字），窗口加盖医疗文书更正

证明专用章，（此文件仅更正患者的姓名、性别、身份证号等客观事实书写错误的内容）。办公时间周一至周五上午 8:00-11:30，下午 13:00-16:30，节假日休息。

20 门诊病情介绍单盖章

20.1 需提供要件:

医生开具病情介绍，患者携带本人身份证原件及复印件、病情介绍单。

20.2 办理路径:

窗口办:

- ①南站院区：5 号门诊楼 3 层门诊部办公室。
- ②石化院区：7 号楼一层一站式服务中心 2 号窗口，盖章；国家法定假日到 6 号楼三层总值班办公室盖章。



4门诊病情介绍单盖章.do

CX

20.3 办理时限：即时办结

20.4 温馨提示：办理盖章时间：8:00-11:30、13:00-16:30

21 门诊低保患者费用减免业务办理

21.1 需提供要件:

低保患者出示低保证原件, 接诊医生在“实行减免政策临床检验项目”选择相关项目并签名盖章。

21.2 办理路径:

窗口办:

①南站院区: 5 号门诊楼 3 层门诊部办公室。

②石化院区: 7 号楼一层一站式服务中心 2 号窗口, 盖章; 国家法定假日到 6 号楼三层总值班办公室盖章。



5门诊低保患者费用减免业务办理.docx

21.3 办理时限: 即时办结

21.4 温馨提示: 低保证当年未年审无效。

22 办理麻卡业务

22.1 需提供要件:

患者本人户口原件、户口首页及本人页复印件、本人身份证原件及复印件, 代办人身份证原件及复印件, 门诊病志、若住过院需提供病志首页, 以上必须是三级医院出具的明确癌症诊断的报告(半年内)CT、MRI、病理等相关报告, 100元现金押金(退本时退还)。

22.2 办理路径:

窗口办:

①南站院区: 5号门诊楼3层门诊部办公室。

②石化院区: 6号门诊楼3层门诊部办公室。

工作日工作时间到7号楼一层一站式服务中心2号窗口盖章; 国家法定节假日及夜班时间到6号楼三层总值班盖章。



6办理麻卡服务指南.docx

22.3 办理时限: 即时办结

22.4 温馨提示:

办理时间: 工作日 8:00-11:30、13:00-16:30, 每周二、周五为开药日。

九、 住院患者业务

23 住院诊断书、出院记录盖章

23.1 需提供材料:

医生打印的住院诊断书、出院记录原件, 医生签名处需要加盖医生印章。

23.2 办理路径:

①南院区出院患者：在南院区病案室复印窗口办理盖章。
地点：新抚区东六路 9 号，门诊 5 号楼后楼三楼病案室。

②北院区出院患者：在北院区病案室复印窗口办理盖章。
地点：顺城区新城路西段 61 号，9 号楼病案室。

③办理时间：法定工作日，周一至周五 8: 00—
11: 30 , 13: 00—16: 30（节假日休息）。



7住院诊断书、出院记录盖
章.docx

23.3 办理时限:

患者出院后即可办理。

23.4 温馨提示:

适用于出院后急需住院诊断书、出院记录上交单位的患者。

24

住院患者办理病情介绍

24.1 需提供要件:

患者的身份证原件或其他有效证件原件如：户口本、医保卡、驾驶证

24.2 办理路径:

①窗口办：石化院区 7 号楼一楼住院窗口



8住院患者办理病情介绍.d
OC

24.3 办理时限：即时完成

24.4 温馨提示：患者或家属携带有效证件及医生书写的病情介绍单（需有主任印章或签字），窗口加盖病情介绍专用章，此文件仅为在院期间的患者办理，出院患者请到病案室复印病志材料。办公时间周一至周五上午 8:00-11:30，下午 1:00-4:30，节假日休息。

25住院患者办理护理证明

25.1 需提供要件：

患者的身份证原件或其他有效证件原件如：户口本、医保卡、驾驶证

25.2 办理路径：

①窗口办：石化院区 7 号楼一楼住院窗口



9住院患者办理护理证明.d
OCX

25.3 办理时限：即时完成

25.4 温馨提示：患者或家属携带有效证件及医生书写的护理证明（需有主任印章或签字），窗口加盖护理证明专用章，此文件仅为出院患者办理。（仅作为住院期间医疗护理级别及对应天数的证明）。办公时间周一至周五上午 8:00-11:30，下午 13:00-16:30，节假日休息。

26住院患者复印病志服务指南

26.1 需提供材料：

①患者身份证明：身份证或户口本原件。如果患者不能亲至，由代办人办理，需提供代办人身份证原件。

②患者结算收据。

③公检法机关需提供介绍信原件和工作证原件。

26.2 办理路径：

①中医院病历在南院区病案室办理，携带以上需提供材料，由南院区病案室复印完成，按物价部门规定收费。地点：新抚区东六路 9 号，门诊后楼三楼。

②原石化医院病历在北院区病案室办理，携带以上需提供材料，由北院区病案室复印完成，按物价部门规定收费。地点：顺城区新城路西段 61 号，9 号楼。

③办理时间：法定工作日，周一至周五 8:00—11:30，13:00—16:30（节假日休息）。



10住院患者复印病志服务
指南.docx

26.3 办理时限:

患者出院 7-10 个工作日后。

26.4 温馨提示:

①两年前出院的患者病志，存放在我院仓库，每周集中调取，故当日无法复印，需要预约。

②外地患者身份证件和结算收据，出院时在病案室备案后，可办理邮寄。

27住院患者医疗文书更正证明

27.1 需提供要件:

患者的身份证原件或其他有效证件原件如：户口本、医保卡、驾驶证

27.2 办理路径:

①窗口办：石化院区 7 号楼一楼住院窗口



11住院患者医疗文书更正
证明.docx

27.3 办理时限：即时完成

27.4 温馨提示：患者或家属携带有效证件及医生书写的更正证明（需有主任印章或签字），窗口加盖医疗文书更正证明专用章，（此文件仅更正患者的姓名、性别、身份证号等客观事实书写错误的内容）。办公时间周一至周五上午 8:00-11:30，下午 13:00-16:30，节假日休息。

28住院患者办理转诊证明

28.1 需提供要件：

患者的身份证原件或其他有效证件原件如：户口本、医保卡、驾驶证

28.2 办理路径：

①窗口办：石化院区 7 号楼一楼住院窗口



12住院患者转诊证明.doc

X

28.3 办理时限：即时完成

28.4 温馨提示：患者或家属携带有效证件及医生书写的转诊证明（需有主任印章或签字），窗口加盖转诊证明专用章，此文件仅为自费住院的患者办理。办公时间周一至周五上午 8:00-11:30，下午 13:00-16:30，节假日休息。

29 医保患者就诊流程

29.1 需要提供要件：参保人员持医保卡、身份证。

29.2 办理路径：参保人员持医保卡、身份证到门诊、病房就诊。住院时需要出示医保卡、身份证、入院卡办理入院。



13 医保患者就诊流程.doc

29.3 办理时限：即时办结

29.4 温馨提示：未持医保卡、急诊住院的参保人员，48 小时内必须将医保卡、身份证送到所住病房由主治医师和科室主任、护士长签字，方可由结算室将其转入医保住院系统。

30 住院患者领取和退回患者服

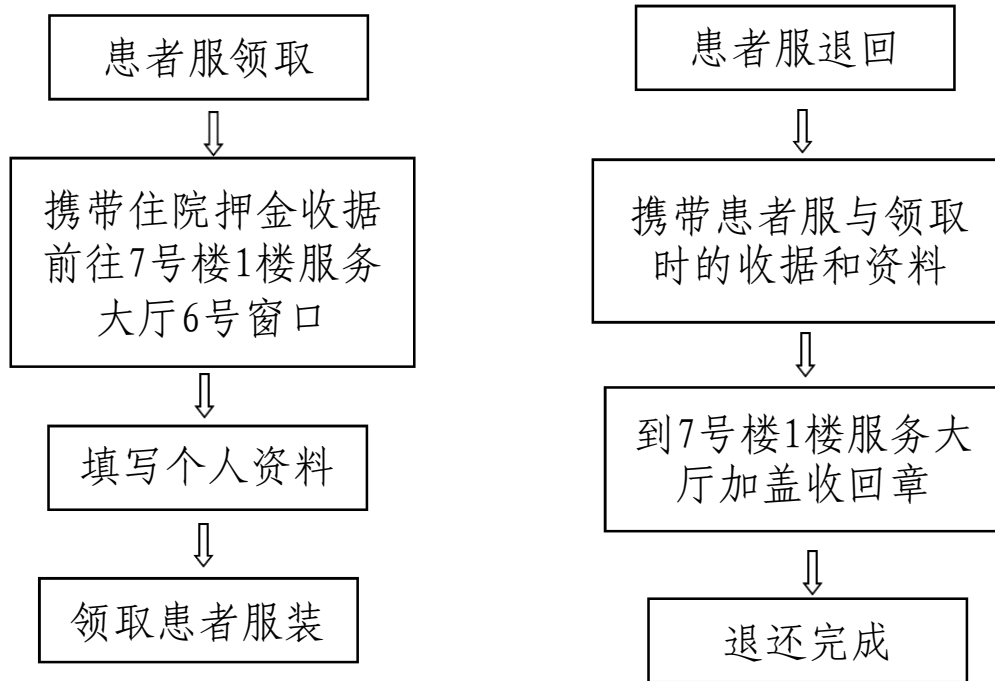
30.1 需提供要件：

患者住院押金收据

30.2 办理路径：



14 住院患者领取、退还患者服.doc



30.3 办理时间: 工作日早 8: 00-11: 30 13: 00-16: 30
节假日休息

30.4 温馨提示: 患者服装仅限北院区手术科室患者领取
使用



违禁办事项目清单.docx

违禁办事项目清单

禁办事项	禁办情形
一、违规开具 门诊诊断书	1、开具日期先于首诊日期的诊断书
	2、跨科系开诊断
	3、开超期限诊断书、人情诊断书
	4、病房医师为门诊患者开诊断书



容缺办理事项目清单.doc

X

容缺办理事项目清单

序号	业务事项	可容缺资料	资料来源
1	门诊医保患者 挂号、缴费	患者提供电子医保二 维码	患者本人