

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

沈阳市红十字会医院

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

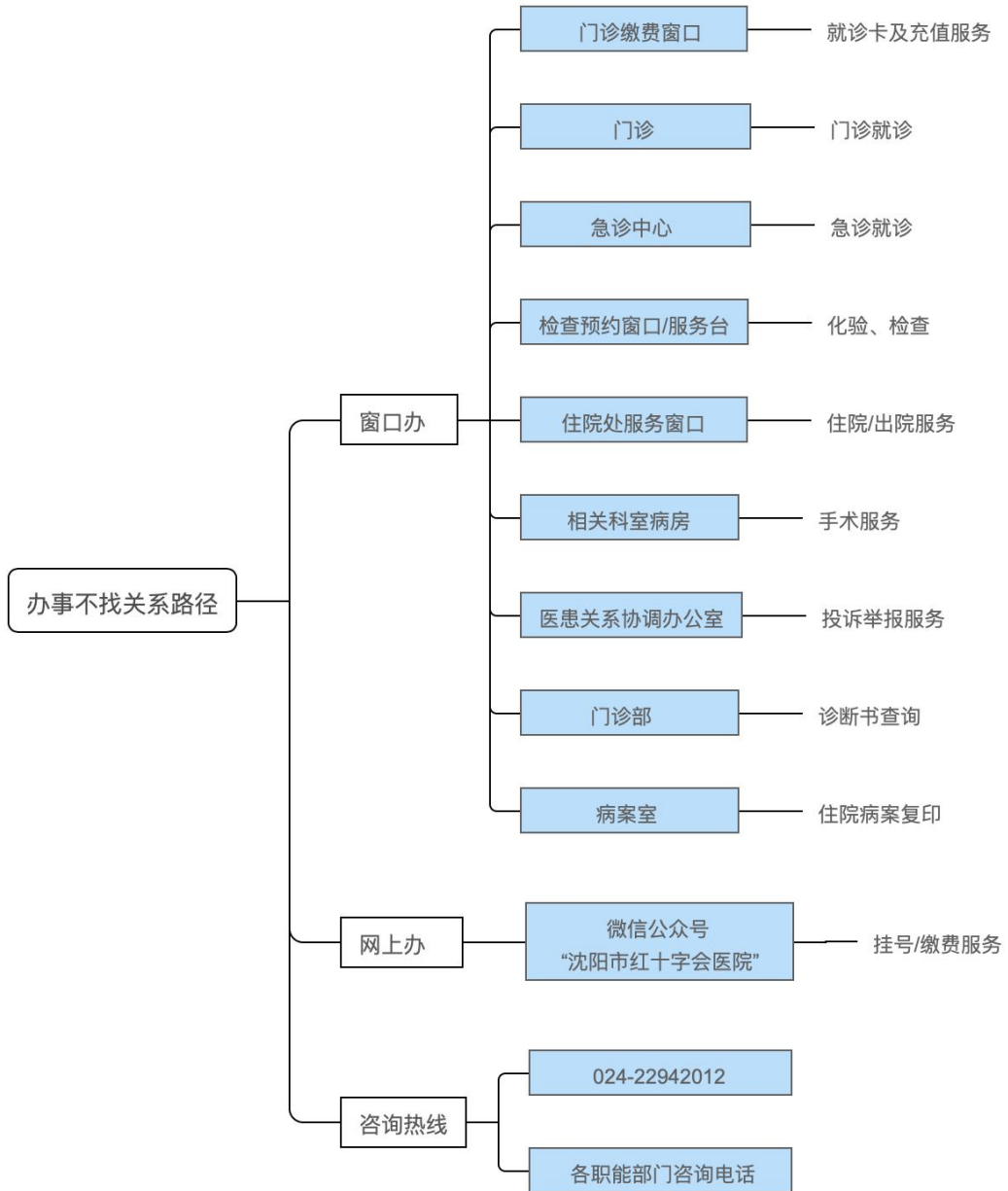
医院权力事项清单

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>	6	业务指南  1. 挂号服务
	2	<u>门诊就诊</u>	7	业务指南  2. 门诊就诊流程
	3	<u>急诊就诊</u>	9	业务指南  3. 急诊就诊流程

	4	<u>检查、化验</u>	10	<p>业务指南</p> <p>4. 检查、化验</p>
	5	<u>住院服务</u>	11	<p>业务指南</p> <p>5. 住院服务</p>
	6	<u>出院服务</u>	12	<p>业务指南</p> <p>6. 出院服务</p>
	7	<u>手术服务</u>	13	<p>业务指南</p> <p>7. 手术服务</p>

	8	<u>投诉举报服务</u>	14	<p>业务指南</p>  <p>8. 投诉举报服务</p>
二、其他服务 指南	9	<u>诊断书查询</u>	15	<p>业务指南</p>  <p>9. 诊断书查询</p>
	10	<u>住院病案复印</u>	16	<p>业务指南</p>  <p>10. 住院病案复印</p>

办事不找关系路径





医院导航

医院联系方式

序号	机构名称	地址	联系电话
1	沈阳市红十字会医院	沈阳市沈河区 中山路 389 号	024-22942012



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：

沈阳市红十字会医院门诊楼1楼设有挂号、缴费窗口，2楼设有缴费窗口。

②网上办：

网上预约包括微信公众号预约。

操作流程



1.1 挂号服务流程

1.3 办理时限：即时办结。

窗口办：门诊楼 1 楼挂号缴费窗口 24 小时开放；

门诊楼 2 楼缴费窗口 07:50-16:30。

网上办：微信公众号。

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，咨询电话：024-22963446，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：

就诊卡（资料来源：窗口办理）或条形码（资料来源：微信公众号“沈阳市红十字会医院”——医疗服务——选择就诊人）。

2.2 办理路径：

窗口办:

门诊就诊流程包括签到、候诊、就诊、交费、检查、检验、取药等。

操作流程



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: 8:00-11:30、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, 您可先拨打咨询电话, 避免业务高峰期等候, 咨询电话: 024-22963315。

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:

就诊卡 (资料来源: 窗口挂号)

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。

操作流程



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:

咨询电话 024-22963301, 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:

就诊卡(资料来源: 窗口办理)或条形码条形码(资料来源: 微信公众号“沈阳市红十字会医院”一医疗服务一我的一我的就诊人)。

4.2 办理路径:

①窗口办:

需要预约的检查到达检查科室预约。

操作流程



4.1 检查化、验就诊流程

4.3 办理时限: 即时办结。

①采血室:

周一至周五工作日: 上午: 07:30-11:30

下午: 13:00-16:30

周末及节假日: 08:00-11:30

②CT、DR检查: 24小时。

③核磁共振检查: 24小时。

④胃、肠镜检查: 工作日 07:50-16:30

4.4 温馨提示:

为保障您便捷快速就医, 您可先拨打咨询电话, 避免业务高峰期等候, 咨询电话: 024-22963315, 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:

医保卡(资料来源:就诊人)、二代身份证(资料来源:就诊人)、就诊卡(资料来源:窗口办理)。

5.2 办理路径:

窗口办: 门诊楼1楼住院处服务窗口。

操作流程



5.1 住院服务流程

5.3 办理时限: 即时办结。

办理入院时间:

7号楼一楼住院处窗口 08:00-16:30

1号楼一楼入院窗口(24小时)

5.4 温馨提示:

为保障您便捷快速就医,您可先拨打咨询电话,咨询电话:024-22963400,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:

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）、住院期间所有交款收据；用银行卡缴费的需带原缴费银行卡及刷卡凭证。

6.2 办理路径：

窗口办：7号楼一楼住院处服务窗口。

操作流程



6.1 出院服务

6.3 办理时限： 即时办结。

出院结算办理时间：全年08:00-16:30

6.4 温馨提示：

您可拨打咨询电话，咨询电话：024-22959868，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

操作流程



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, 您先拨打咨询电话, 咨询电话: 024-22942012, 监督投诉可拨打12345。

8. 投诉举报服务

医院医务科分管医患关系协调, 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 投诉接待地点:

工作日: 08:00-16:30

住院投诉接待地点：1号楼八楼医务科医患关系协调办

门诊投诉接待地点：1号楼三楼门诊部

节假日及夜间：1号楼二楼总值班室

②投诉电话：

工作日：08:00-16:30 024-22963295

节假日及夜间：行政总值班：024-22963296

操作流程



8.1 投诉举报服务

8.3 办理时限：

医务科会同相关人员，综合分析投诉信息，组织开展调查研究，提出解决问题的建议，一般事件投诉后48小时内回复；复杂事件15个工作日内以电话、信件、当面告知等形式答复处理意见；较复杂、涉及当事科室、当事人较多的投诉60日内给予答复。

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：

- ①门/急诊/住院疾病诊断书查询：1号楼三楼门诊部；
- ②诊断书盖章：统一到门诊楼1楼收款处盖章。

9.3 办理时限：

周一至周五（节假日除外）：08:00-16:30。

9.4 温馨提示：

为保障您便捷快速就医，您可先拨打咨询电话，咨询电话：024-22963315，监督投诉可拨打12345。

10.住院病案复印

住院病案在患者出院10个工作日后可以申请复印（外科手术病人，酌情延长申请到15个工作日）。

10.1 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）。

10.2 办理路径：

窗口办理：

沈阳市红十字会医院2号楼二楼病案室。

操作流程



10. 住院病案复印

10.3 办理时限：

工作日：上午8:00-12:00 下午13:00-16:00

现场复印：3年内病历，当天办理并完成

3年前病历需预约后复印

预约电话：024-22963177。

10.4 温馨提示：

为保障您便捷快速就医，建议您先拨打咨询电话，避免业务高峰期等候。

咨询电话：024-22963177。



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。



容缺事项办理清单

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：5 个工作日			



扫码关注沈阳市红十字会医院