中共贵州医科大学第三附属医院委员会文件

院党发〔2020〕18号　　签发：徐国强

贵州医科大学第三附属医院
医德医风管理实施办法

为加强医德医风建设，提高医务人员职业道德素质和医疗服务水平，深入贯彻落实中共中央办公厅印发《关于加强公立医院党的建设工作的意见》和国家卫健委关于《加强医疗卫生行风建设“九不准”》、《贵州医科大学第三附属医院行风建设实施办法》等文件精神，结合我院实际制定《医德医风建设管理实施办法》。

第一章 总 则

第一条 为落实卫生行政部门纠风工作会议精神，充分体现以病人为中心的服务宗旨，根据行风建设的有关文件精神，特制定《医德医风管理实施办法》。

第二条 制定本办法的目的是为进一步加强医院医德医风建设和管理，督促医院工作人员遵守医德规范，约束工作人员的行

为，提高医院服务质量、改善服务态度、维护医务人员良好的形象。

第三条 本规定适用于全院医务人员（含延聘、返聘、招聘、进修和实习人员等）。

第四条 对违反医德医风管理实施办法的处理分为以下几个等级：

1、批评教育（赔礼道歉、科内检查）。

2、通报批评（在医院某一范围内公布）。

3、警告。

4、单位行政处分（退赔扣绩效、记过、待岗、转岗、延缓晋升或降级使用、调离岗位直至解职待聘或解聘）。

5、限期整改（对带有普遍性的问题，涉及负责人要求不严、管理不善的，要提出切实可行的整改措施）。

6、解聘（包含返聘、招聘、进修人员等全院人员）。

7、构成犯罪的，移交司法机关依法追究责任。

第五条 科主任、护士长及各部、处、室负责人为部门医德医风建设工作责任人。对被处分当事人和科室负责人按《贵州医科大学第三附属医院行风建设实施办法》院党发2020年16号文件要求进行处理。

第二章 管理细则

（一）服务态度类

第六条 因服务态度差与患者发生争执，引起患者及家属投诉到医院或相关部门的，给予通报批评并作书面检查。

第七条 医疗区域、工作场所、工作时间、工作事由发生吵架、打架、斗殴的，扣绩效500元/人次。

第八条 工作中在医疗区域或工作场所吸烟、吃零食，扣绩效100元/人次。

第九条 让病人家属拔针、换液，扣绩效当班工作人员100元/人次。

第十条 让病人兑换零钱、多次往返修改处方，造成患者不满引起投诉的给予通报批评并作书面检查，依情节轻重扣绩效100元/人次。

第十一条 收费人员因收错费、退错费造成现金纠纷和投诉的由当事人补足差额，并处扣绩效100元/人次。

第十二条 窗口科室因查对不严，发生划错价、收错费等差错，处罚当事人100元/人次；发生发错药、抽错血等差错，未造成后果的处罚当事人200元/人次，造成后果的，视情节严重程度按医院相关规定处罚，依法追究法律责任。

第十三条 科室发现公共设施或设备损坏，不及时报告，影响设备使用，延误患者检查治疗、引起投诉、造成意外者，给予通报批评并作书面检查。

第十四条 严格执行首诊负责制，对医疗服务中不尊重患者，以某种借口对患者“生、冷、顶、硬、推”，被患者投诉或引起纠纷的员工，给予通报批评并作书面检查，视情节轻重扣绩效100-500元；

1、患者到医院投诉，一经查实给予通报批评并作书面检查。

2、患者到州、市机关单位投诉，一经查实扣500元绩效。

3、一年内被投诉3次以上经约谈教育后仍被投诉者报院领导上会讨论后按照劳动法及医院规章制度处理。

4、到省级以上机关单位投诉，一经查实扣绩效1000元；对群众反映强烈的问题造成严重影响的，报院领导上会讨论后按照劳动法及医院规章制度处理。

第十五条 在架病历和归档病历必须由医院工作人员相互交接并复印规定内容，发现一起由病员或病员家属擅自复印，处罚当事人100元/人次，造成后果的按医院相关规定处罚。

（二）医德医风类

第十六条 执行首诊负责制，服务及时，处理到位。临床科室必须全天候收治病人，发现推诿、刁难病人，造成患者投诉但未发生不良后果的，给予通报批评并作书面检查，当事人年度考核不得评为优秀；延误患者抢救、治疗造成后果的按医院相关规定处理，依法追究法律责任。

第十七条 严格按相关规定用药，对越权开药、选药无适应症者扣绩效200元，年内二次以上者扣绩效300元；对超疗程开药、超剂量开药者给予扣绩效500元，年内二次以上者扣绩效1000元，年内三次以上者扣绩效3000元，依情节轻重上报院领导上会讨论后处理。

第十八条 医务人员在医疗服务活动中，收受患者“红包”、物品、宴请的，一经查实，依情节轻重上报院领导上会讨论后按医院相关规定处理，依法追究法律责任。

第十九条 对患者所送钱物拒绝不了的，应在24小时之内，交行风办处理，否则按收受“红包”处理。

第二十条 利用工作之便，暗示和公开索要患者“红包”者，依情节轻重上报院领导上会讨论后处理，给予批评教育、经济处罚、警告、待岗、转岗直至解职待聘或解聘，依法追究法律责任。

第二十一条 实习人员和未经医务科、科教科和护理部批准的进修人员，不得单独值班或代班。发现一起，责任人扣绩效500元，造成后果的按医院相关规定处罚。

第二十二条 未到医务科备案私自到其它医疗单位会诊、出诊和手术，发现一起，按医师违规外出会诊制度处罚。

第二十三条 严禁医务人员为谋取经济利益转介病人或介绍患者到其他单位检查、治疗、购买药品、医疗器械等（特例除外），依情节轻重报院领导上会讨论后处理。

第二十四条 在购药、购物、基建工程、维修等工作中收取回扣，追缴非法所得并扣绩效2000元，依法追究法律责任。

第二十五条 科室和个人私自向患者销售药品或其它卫生材料者，除没收其所得收入和剩余物品、药品（卫材）外，依情节轻重报院领导上会讨论后处理。情节严重的依法移送司法机关处理。

第二十六条 严禁使用患者自带的药品及卫生材料等（特例、报备过的除外），违者一经查实，依情节轻重报院领导上会讨论后处理。

第二十七条 严禁医院工作人员为医药代表、器械代表提供

方便，进行“统方”、“统量”，一经发现予以扣绩效2000元，并依情节轻重上报院领导上会讨论后处理。

第二十八条 非药品管理人员和非采购人员严禁与医药代表洽谈药品经销问题。一经发现，对当事人扣绩效500元；严禁任何人收取医药代表现金，一经发现，追缴非法所得，依情节轻重报院领导上会讨论后处理。情节严重的依法移送司法机关处理。

第二十九条 严格为病人保守秘密，泄露病人隐私者，扣绩效200元，造成后果的按医院相关规定处罚；不得开搭车药、搭车检查，医务人员不准出具假诊断书、假检查结果或假病情介绍，此弄虚作假行为，一经查实，依情节轻重上报院领导上会讨论后处理。

第三十条 要打造和谐团队，同事之间不得相互抵毁、拆台，不得抢收病人，一经发现给予通报批评并作书面检查并按医师管理规定处罚。

第三十一条 参加各类会议、活动必须及时、准点，无请假无报备缺席者给予通报批评；如果系科主任和护士长未通知的，通知人作书面检查；科主任和护士长无故连续三次不参加院部工作会议或活动的上报院领导上会讨论处理。

（三）劳动纪律类

第三十二条 值班时打瞌睡、睡觉或干其它私活，发现一例，扣绩效200元/人次。

第三十三条 在上班时间、工作区域、医疗场所进行打牌、下棋、打游戏、炒股、网络娱乐等，发现一例，扣绩效当事人

500元/人次，造成后果的，按医院相关规定处罚。

第三十四条 工作时间饮酒发现一例，扣绩效300元/人次，造成患者投诉和不良影响的，按医院相关规定处罚。

第三十五条 员工考勤要严格执行，任何人不得漏报、隐瞒私自休假，一经查实，当事人作旷工处理（连续旷工十五天，或年内累计旷工时间超过三十天经单位教育无效，给予辞退，解除劳动合同），科主任、护士长也按当事人所扣扣绩效数额的50%进行处罚。

第三章 附 则

第三十六条 进修、实习人员违反本规定者，立即停止进修和实习，医院不出具任何进修、实习证明、证书，并将违纪情况通知当事人所在单位。

第三十七 返聘、招聘工作人员违反本规定者立即解聘。

第三十八条 上级单位组织检查或媒体曝光发现的问题，从重处罚。

第三十九条 对群众反映问题突出的部门或个人，由于证据不足暂不予认定的，由行风办下发“整改通知书”并进行诫勉谈话。

第四十条 有以下情形者年内不得评先评优、职称晋升晋级，实行一票否决制。

1、医疗服务态度恶劣，造成恶劣影响或者严重后果的；

2、违反医疗服务和药品价格政策，多记费、多收费或者私自收取费用，被上级有关部门查处或新闻媒体曝光的有关责任人

员；

3、因工作不认真造成医疗事故，负完全责任或主要责任的当事人；

4、出具虚假医学证明文件或参与虚假医疗广告宣传和药品医疗器械促销活动的；

5、隐匿、伪造或者擅自销毁医学文书及有关资料的；

6、使用未经批准的药品、制剂、消毒药剂和医疗器械的造成医疗纠纷的；

7、不按照规定使用麻醉药品、医疗用毒性药品、精神药品和放射性药品的造成医疗纠纷的；

8、未经患者或者其家属同意，对患者进行实验性临床医疗造成医疗纠纷的；

9、非医学需要，利用B超等手段对胎儿作性别鉴定，造成患者投诉或医疗纠纷的；

10、违反规定，私自外出行医的；

11、泄露患者隐私，造成严重后果的；

12、在医疗服务活动中，接受患者及其亲友的“红包”、物品或者牟取其他不正当利益的；

13、介绍患者到其他单位检查、治疗或购买药品、医疗器械等收取回扣或提成的；

14、在临床诊疗活动中，接受医疗器械、药品、医用耗材、试剂等生产、销售企业或人员以各种名义、形式给予的回扣、提成和其他不正当利益的；或为药品生产、经销企业或人员登记、

统计医生处方或为此提供方便的；

15、违反规定，擅自接受药品、医用器械、医用耗材、试剂等生产、销售企业或经销人员的资助，外出参加学术活动、交流、考察、旅游等活动的；

16、发生自然灾害、传染病流行、突发重大伤亡事故以及其他严重威胁人民生命健康的紧急情况时，不服从单位和卫生行政部门调遣的；

17、发生医疗事故或者发现传染病疫情、患者涉嫌伤害事件非正常死亡，不按照规定报告的，造成医疗纠纷的；

18、因与职务行为有关的错误而受党内严重警告或行政记大过及其以上处分的；

19、受撤销党内职务或行政撤职及其以上处分的；

20、其他严重违反职业道德和医学伦理的情形；

第四十一条 本《实施办法》自下发之日起执行。此前医院下发相关文件同时废止，本实施办法如有与法律、政策不符的条款，以上级文件为准。

中共贵州医科大学第三附属医院委员会

2020年5月27日

中共贵医大三附院党委办公室　　2020年5月27日印发