

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

中国医科大学附属第四医院

# 目 录

|                 |           |
|-----------------|-----------|
| <u>医院权力事项清单</u> | .....(1)  |
| <u>办事不找关系路径</u> | .....(5)  |
| <u>合规办事业务指南</u> | .....(6)  |
| <u>违规禁办事项清单</u> | .....(19) |
| <u>容缺办理事项清单</u> | .....(20) |

# 医院权力事项清单



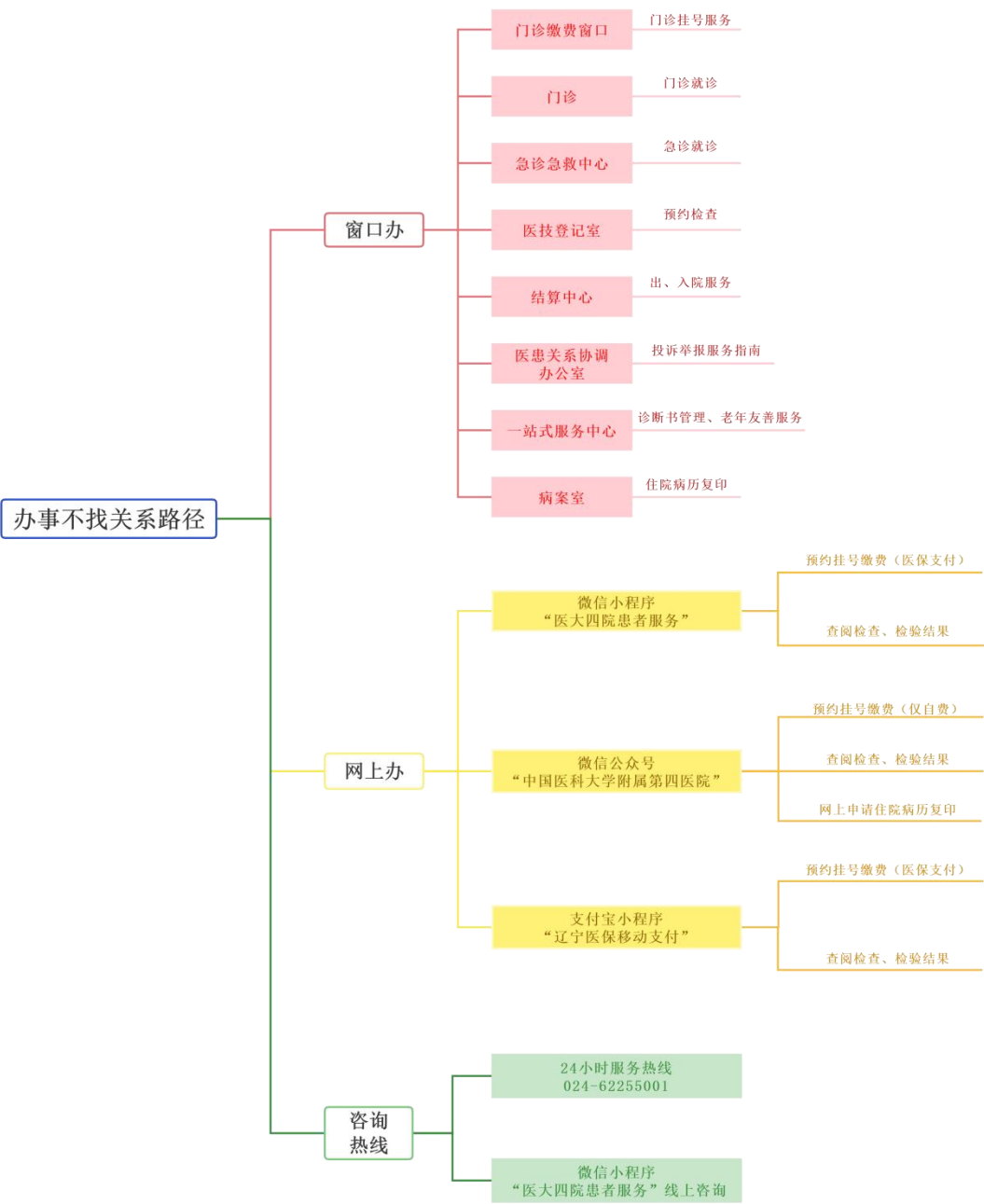
## 医院权力事项清单

| 事项类别         | 序号 | 事项           | 页码 | 操作流程                                                                                            |
|--------------|----|--------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、就诊服务<br>指南 | 1  | <u>挂号服务</u>  | 6  | 挂号服务<br>    |
|              | 2  | <u>门诊就诊</u>  | 7  | 门诊就诊流程<br> |
|              | 3  | <u>急诊就诊</u>  | 8  | 急诊就诊流程<br> |
|              | 4  | <u>检查、化验</u> | 9  | 检查检验流程<br> |

|              |    |                               |    |                                                                                                             |
|--------------|----|-------------------------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|              | 5  | <u>住院服务</u>                   | 10 | 住院服务<br>                 |
|              | 6  | <u>出院服务</u>                   | 12 | 出院服务流程<br>               |
|              | 7  | <u>手术服务</u>                   | 12 | 手术服务<br>                |
|              | 8  | <u>投诉举报服务</u>                 | 14 | 投诉服务流程<br>             |
| 二、其他服务<br>指南 | 9  | <u>诊断书查询</u>                  | 14 | 诊断书查询服务<br>            |
|              | 10 | <u>《居民死亡医学证明书<br/>(推断)》补开</u> | 15 | 补打《居民死亡医学证明书》服务...<br> |

|  |    |               |    |                                                                                                 |
|--|----|---------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 11 | <u>住院病案复印</u> | 16 | 住院病历复印流程<br> |
|--|----|---------------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|

# 办事不找关系路径



## 各分院区联系方式



## 各分院区联系方式

| 序号 | 机构名称                  | 地址                   | 联系电话         |
|----|-----------------------|----------------------|--------------|
| 1  | 中国医科大学附属第四医院<br>崇山院区  | 沈阳市皇姑区崇山<br>东路四号     | 024-62255001 |
| 2  | 中国医科大学附属第四医院<br>和平院区  | 沈阳市和平区南七<br>马路 102 号 | 024-62036437 |
| 3  | 中国医科大学附属第四医院<br>沈北门诊部 | 沈北新区蒲河路<br>79 号      | 024-31939120 |

# 合规办事业务指南

## 一、就诊服务指南

### 1.挂号服务

中国医科大学附属第四医院是一所集医疗、教学、科研、健康管理等于一体的大型综合性三级甲等医院。医疗机构对门诊患者实施实名就医，在注册、挂号、诊疗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：

中国医科大学附属第四医院，崇山院区门诊 1-4 楼设有挂号缴费窗口；和平院区门诊 1 楼设有挂号缴费窗口；沈北门诊部 1 楼设有挂号缴费窗口。

##### ②网上办：

网上预约推荐使用微信公众号预约。

微信挂号服务流程



### **1.3 办理时限：即时办结。**

窗口：周一至周日 07:30-16:30；

网上：各平台提前 7 日统一开放预约号源。

### **1.4 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，我们为您提供预约和延时服务，24 小时咨询电话：024-62255001，监督投诉可拨打 024-62043653。

## **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：**

持有效身份证件填写纸质挂号单（现场导诊台提供）或就诊二维码（资料来源：微信公众号“中国医科大学附属第四医院”或支付宝小程序“辽宁医保移动支付”--个人中心--就诊二维码）。

### **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。

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：8:00-12:00（11:30 停止挂号），  
13:00-16:30（16:15 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，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：  
024-62255001，监督投诉可拨打 024-62043653。

### **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：**

持有效身份证件填写纸质挂号单（现场导诊台提供）。

**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。

#### 急诊就诊流程



### 3.3 办理时限：即时办结。

急诊急救中心 24 小时开诊。

### 3.4 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，我们为您提供预约和延时服务，咨询电话：024-62255001，监督投诉可拨打 024-62043653。

## 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：

持有效身份证件填写纸质挂号单（现场导诊台提供）或就诊二维码（资料来源：微信公众号“中国医科大学附属第四医院”或支付宝小程序“辽宁医保移动支付”--个人中心--就诊二维码）。

### 4.2 办理路径：

### ①窗口办：

需要预约的检查预约地点在检查科室登记室；其他化验检查项目需交费后按提示到达检查科室。

#### 检查检验流程



### 4.2 办理时限：即时办结。

①放射线、超声科、心电图室：工作日08:00-16:30，节假日08:00-16:30

②中心采血室：周一至周五工作日 08:00-16:30

周末及节假日 08:00-16:30

### 4.3 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，我们为您提供预约和延时服务，咨询电话：024-62255001，监督投诉可拨打024-62043653。

## 5.住院服务

为急诊、门诊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：接诊医生提供纸质版）、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）、持有效身份证件填写纸质挂号单（现场导诊台提供）或就诊二维码（资料来源：微信公众号“中国医科大学附属第四医院”或支付宝小程序“辽宁医保移动支付”--个人中心--就诊二维码）。

## **5.2 办理路径：**

**窗口办：**崇山院区在6号楼一楼住院结算中心窗口；和平院区在门诊2楼住院结算中心窗口。急诊入院在急诊收费窗口即可办理。

住院服务



## **5.3 办理时限：即时办结。**

办理入院时间：

**08:00-16:30** 崇山院区在6号楼一楼住院结算中心窗口；和平院区在门诊2楼住院结算中心窗口。

**00:00-24:00** 急诊入院在急诊收费窗口即可办理。（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，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：**024-62255001**，监督投诉可拨打**024-62043653**。

## 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）。

### 6.2 办理路径：

窗口办：各院区住院结算中心窗口。

出院服务流程



### 6.3 办理时限： 即时办结。

出院结算办理时间：8:00-16:30

### 6.4 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，我们为您提供预约和延时服务，咨询电话：024-62255001，监督投诉可拨打024-62043653。

## 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

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: 024-62255001, 监督投诉可拨打024-62043653。

# **8.投诉举报服务**

医院设医患关系协调办公室, 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8:00-16:30医患关系协调办公室: 3号

楼1楼京东超市对面，其余时间：行政总值班：7号楼1楼。

②投诉电话：医患关系协调办公室：024-62043653或  
024-62255001，行政总值班：024-62042147。

③网上办：投诉举报电子邮箱：

医疗纠纷：cmu4hyhb@163.com

行 风：cmu4hhfb@163.com

投诉服务流程



### 8.3 办理时限：

一般事件投诉后5个工作日内恢复，复杂事件8个工作日内以电话、信件、当面告知等形式答复处理意见。

### 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：024-62043653，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。

#### 诊断书查询服务



#### 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、门急诊病历原件及诊断书原件（资料来源：办件人）。

#### 9.2 办理路径：

窗口办：

①门诊、急诊、住院疾病诊断书查询：崇山院区9号楼2楼医务部。

#### 9.3 办理时限：

周一至周五工作日 上午9:00-11:00、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，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：024-62255001，监督投诉可拨打024-62043653。

### 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）》复印的服务。

### **10.1 需提供要件（资料来源：办件人）：**

①原死亡证签字家属身份证原件及复印件，死者身份证及户口本首页、本人页复印件。

②如果是被委托人，需带本人、原签字家属身份证明复印件及原签字家属委托书（原签字家属死亡，需带其死亡证）。

③办理人联系方式。

### **10.2 办理路径：**

咨询电话：预防保健办公室（62040599）

### **10.3 办理时限：**

复印手续仅限于工作日咨询和办理，受理核实后一般 2~3 个工作日到崇山院区预防保健办公室（8 号楼 2 楼）领取。

## **11.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。

### **住院病历复印流程**



### **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：**

崇山院区6号楼1楼病案复印室；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，需提前到医务部办理登记审核。

和平院区门诊楼6楼病案复印室；公安、司法、人力资

源社会保障、保险以及负费医疗事故技术鉴定的部门，需提前到综合办公室办理登记审核。

## ②网上办：

公众号“中国医科大学附属第四医院”选择就诊业务-病历邮寄或微信小程序搜索“医大四院病历通”。



微信扫描进入  
中国医大四院公众号



微信扫描进入  
中国医大四院病历通

## 11.3 办理时限：

法定工作日上午8:00-12:00，下午13:00-16:30

窗口申请：窗口办理申请后告知取件时间（崇山院区三个工作日内完成，和平院区五个工作日内完成）

线上申请：申请后一到两个工作日内通知付费，收到支付信息后崇山院区三个工作日内完成复印，和平院区五个工作日内完成复印，并于复印当日完成邮寄（邮费到付）

## 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，您可先拨打电话咨询，咨询电话：崇山院区024-62040785，和平院区024-62035477

违规禁办事项清单



## 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或休假标准；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 |          |       |      |



扫码关注医大四院公众号