

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

中国医科大学附属口腔医院

# 目 录

医院权力事项清单.....	3
办事不找关系路径.....	5
合规办事业务指南 .....	7
违规禁办事项清单 .....	21
容缺办理事项清单 .....	22

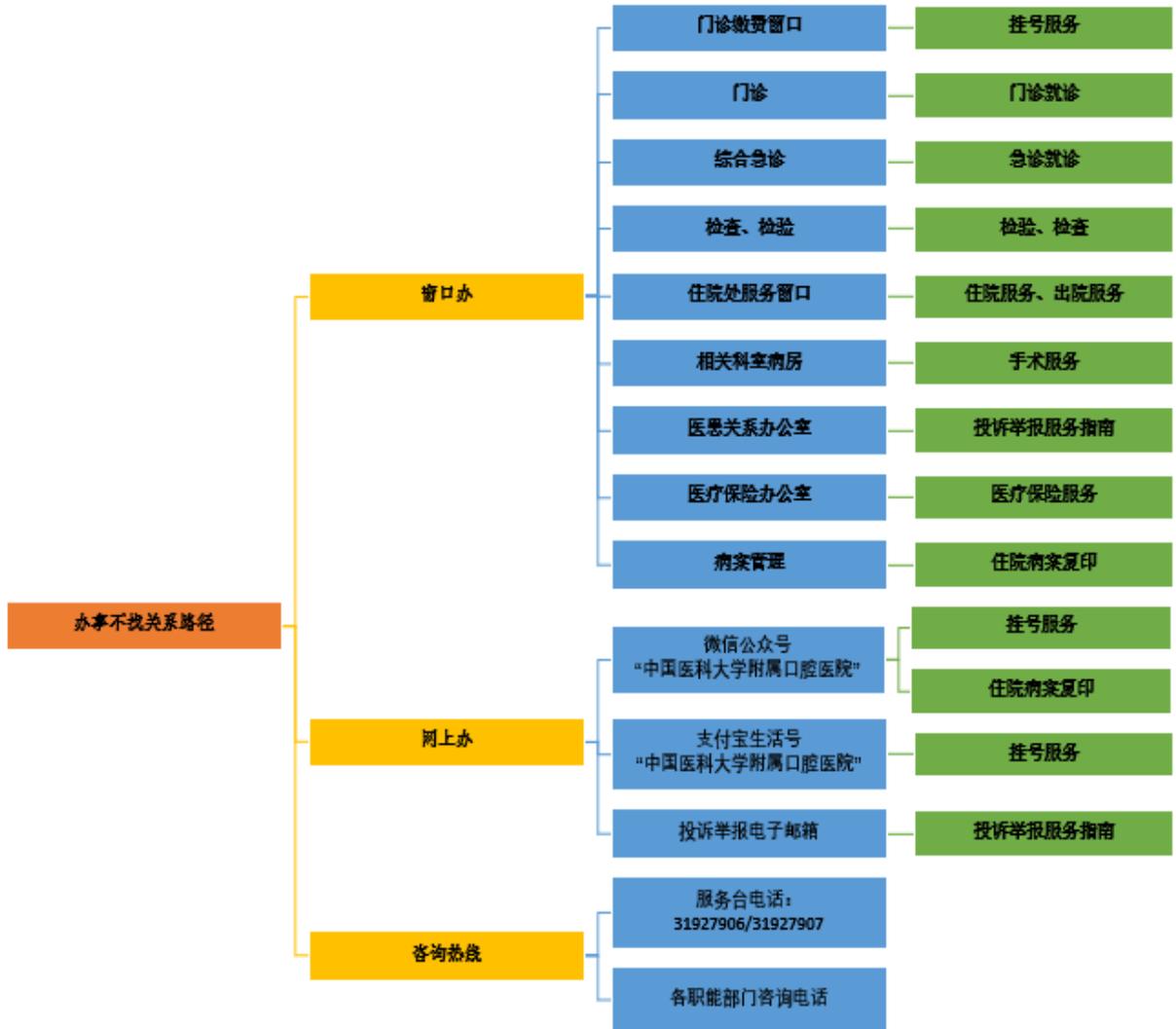
# 医院权力事项清单



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>	5	
	2	<u>门诊就诊</u>	7	
	3	<u>急诊就诊</u>	9	
	4	<u>检查、化验</u>	10	

	5	<u>住院服务</u>	11	
	6	<u>出院服务</u>	12	
	7	<u>手术服务</u>	13	
	8	<u>投诉举报服务</u>	14	
	9	医保患者指南		
二、其他服务指南	10	<u>《居民死亡医学证明书（推断）》补开</u>		
	11	<u>住院病案复印</u>	17	

# 办事不找关系路径



## 联系方式

机构名称	地址	联系电话
中国医科大学附属口腔医院	沈阳市和平区南京 北街 117 号	024-31927817

# 合规办事业务指南



## 一、就诊服务指南

### 1. 挂号服务

中国医科大学附属口腔医院是集社会服务、口腔病防治、人才培养、科学研究、国际合作和文化遗产为一体的三级甲等口腔专科医院和口腔医学院。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：

中国医科大学附属口腔医院，门诊 1-5,9 楼均设有挂号缴费窗口。

##### ②网上办：

网上预约包括微信公众号预约、支付宝生活号预约等。



挂号流程

### ③电话办:

预约电话: 综合服务台 024-31927906

**1.3 办理时限:** 即时办结。

窗口: 周一至周日 07:30-16:30;

### 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 024-31927906, 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“中国医科大学附属口腔医院”或支付宝生活号

“中国医科大学附属口腔医院”——我的——我的条码) 或者身份码(资料来源:微信公众号“中国医科大学附属口腔医院智慧医院”——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。



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, 我们为您提供预约和延时服务, 咨询电话: 综合服务台 024-31927906 转临床各科室, 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：

自行来诊的患者经预检分诊后根据病情划分至相应诊室就诊。



夜间就诊

#### 3.3 办理时限：即时办结。

口腔急诊综合科 16:30-次日早 8:00 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：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，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“中国医科大学附属口腔医院智慧医院”或支付宝生活号“中国医科大学附属口腔医院”——我的——我的条码)或者身份码(资料来源:微信公众号“中国医科大学附属口腔医院智慧医院”——身份码)。

### 4.2 办理路径:

#### ①窗口办:

所有检验、检查均需缴费后按照提示到达相应科室进行检验、检查。



检查检验流程

### 4.3 办理时限: 即时办结。

①检验科: 周一至周五工作日 08: 00-16:30

周末及节假日08: 00-16:30 (法定节假日当天休息)

②口腔影像科：周一至周五工作日 08: 00- 16:30

周末及节假日 08: 00- 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，我们为您提供预约和延时服务，咨询电话：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，监督投诉可拨打12345。

### **5. 住院服务**

为门诊、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）、就诊码（资料来源：纸质挂号单）。

#### **5.2 办理路径：**

**窗口办：**总院区住院处（一楼）服务窗口。



住院服务

### **5.3 办理时限：**即时办结。

办理入院时间：

门诊、日间患者：8:30-16:30 一楼住院处登记窗口

急诊(24小时)

日间：一楼入院登记窗口、夜间：一楼收款处服务窗口

### **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：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，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：住院处窗口。



#### 出院服务

**6.3 办理时限：** 即时办结。

出院结算办理时间： 工作日： 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：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，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



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：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，监督投诉可拨打12345。

## **8. 投诉举报服务**

医务科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 医院七楼医患关系办公室。

②投诉电话：医患关系办公室 024-31927819

③网上办：投诉举报电子邮箱：医患纠纷投诉及行风邮箱：[ydkqywk@163.com](mailto:ydkqywk@163.com)



投诉举报

### **8.3 办理时限:**

一般事件投诉后 3—7 个工作日，复杂事件 5—15 个工作日以电话、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，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：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，监督投诉可拨打 12345。

## **9. 医保服务**

为门诊、住院患者提供医疗保险服务。

### **9.1 需提供要件:**

患者本人医保卡或电子医保凭证

### **9.2 办理路径:**

#### **窗口办:**

门诊患者持医保卡或电子医保凭证于收款处完成挂号，缴费。

住院患者办理入院或出院结算手续时出示医保卡或电子医保凭证。



医保服务

**9.3 办理时限：**即时办理。

**9.4 温馨提示：**

沈阳市医保、辽宁省直医保及省内其他城市医保患者可持本人医保卡或电子医保凭证在我院直接就医。外省医保住院患者需通过“国家医保服务平台 APP”办理异地就医备案后可使用医保卡或电子医保凭证在我院办理住院，外省医保患者门诊就医请联系参保地医保服务中心办理异地门诊就医备案。咨询电话：医疗保险工作部 024-31927820。

## **二、其他服务指南**

### **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 需提供证件材料**

- ① 原死亡证签字家属身份证原件及复印件。
- ② 如果是被委托人，需带本人、原签字家属身份证明原件、复印件及原签字家属委托书(原签字家属死亡，需带其死亡证明)。

③ 办理人联系方式。

## 10.2 办理路径

中国医科大学附属口腔医院七楼，疾病预防与医院感染管理办公室（请乘坐西侧电梯上楼）。



《居民死亡医学证明书（推断）》

## 10.3 办理时限

补开手续，仅限于工作日咨询和办理，受理核实后一般2~3个工作日内到疾病预防与医院感染管理办公室领取。

## 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，我们为您提供预约和延时服务，咨询电话：024-31927821，监督投诉可拨打 12345。

## 11. 住院病案复印

住院病案在患者出院三个工作日后可以申请复印（口外科手术病人，因病理回报时间较晚，可酌情延长申请到15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：**

医院七楼病案室



病案服务指南

## 2.网上办

扫描下方二维码，关注“中国医科大学附属口腔医院”微信公众号，在智慧医院“住院”目录下，点击“病历邮寄”进行办理病历邮寄。



### 11.3 办理时限:

法定工作日：上午 8:30-11:00，下午 13:00-15:30

现场复印：当天办理并完成

线上申请：三个工作日内完成复印及通知付费，并于收到支付信息后一个工作日内完成邮寄。

### 11.4 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：综合服务台 024-31927906 转临床各科室，监督投诉可拨打 12345。

# 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



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			