

# 医疗机构规章管理制度

## 目录

一、总则.....	2
二、门诊管理制度 .....	2
三、治疗室工作制度.....	2
四、药房工作制度 .....	3
五、医疗废物管理制度 .....	3
六、传染病报告制度.....	3
七、消毒隔离制度 .....	4
八、人员职业道德规范与行为准则.....	4
九、医师岗位责任制度 .....	5
十、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩制度.....	5
十一、技术规范与工作制度 .....	6
十二、医疗事故防范与报告制度 .....	6
十三、医疗质量管理制度.....	7
十四、药品销售及调配处方管理制度 .....	7
十五、就诊患者登记制度.....	8
十六、财务、收费管理制度 .....	8
十七、档案、信息管理制度 .....	9

## 一、总则

为规范医疗机构的管理，提高医疗服务质量和，保障患者和医务人员的合法权益，特制定本规章管理制度。

## 二、门诊管理制度

### 1. 业务学习与提高

- 门诊医生应加强业务学习，定期参加培训和学术交流，不断提高业务水平。

### 2. 服务态度

- 医务人员应体贴关心病员，热情主动、态度和蔼，使用文明语言，热心解答病员的询问。

### 3. 诊断与检查

- 诊断、检查疾病要认真细致，做好门诊病人登记，询问患者既往病史和药物过敏情况，及时准确填写门诊日志。

### 4. 处方与病历管理

- 门诊处方、观察病例要严格按照书写要求与格式书写，确保病历完整、规范。

### 5. 会诊与转诊

- 对危重、难以确诊的患者，应及时请上级医疗机构医生会诊或提出转诊意见。

### 6. 优先就诊

- 对高烧病员、极危重、老幼病人应优先安排就诊。

### 7. 环境与宣传

- 门诊应保持清洁整齐，不断改善门诊环境，宣传卫生防病知识、健康教育、计划生育等知识。

### 8. 合理用药

- 医生应采取高效、经济的治疗方法，合理用药，尽量减轻病员负担，合理使用抗生素药物。

## 三、治疗室工作制度

### 1. 环境管理

- 治疗室应保持清洁整齐，每做完一项处理要随时清理，每天消毒一次。除医生和被治疗病人外，其他人员不许进入。

### 2. 物品管理

- 器械物品放在固定位置，清洁区、污染区严格分开。

### 3. 无菌操作

- 严格执行无菌技术操作，进入治疗室必须穿工作服、戴工作帽及口罩。

### 4. 消毒管理

- 无菌持物钳浸泡液每周更换两次，无菌物品必须注明灭菌日期，超过一周者必须重新消毒。

### 5. 隔离制度

- 严格执行消毒隔离制度，做好消毒记录及器械消毒液的配置、更换记录，防止交叉感染。

### 6. 查对制度

- 注射、处置前必须严格执行“三查七对”制度。

### 7. 药品管理

- 配药前要检查药品质量，注意有效期和批号，如不符合要求或标签不清者，不得使用。

## 8. 过敏反应

- 易过敏药物，给药前应详细询问有无过敏史，需做药敏试验者必须做药敏试验。

## 9. 疑问处理

- 注射、处置时，病人如提出疑问，应及时查对，确认无误后方可进行。

## 四、药房工作制度

### 1. 处方审核

- 调配处方前必须查对患者的姓名、年龄、药品名称、剂量、服用方法、禁忌症等，审查后方能调配。

### 2. 调配与核对

- 配方时要精神集中，细心谨慎，不得估计取药，处方调配后，应严格核对后方可发出。

### 3. 发药说明

- 发药时应耐心向病人说明服用方法及注意事项。

### 4. 特殊药品管理

- 含有剧毒药品、麻醉药品、限制药品的处方应按毒、限、剧药品管理制度及国家有关麻醉药品的管理规定来执行。

### 5. 处方错误处理

- 对有错误的处方，如药品用量用法不妥或有禁忌时，药剂人员应主动与医师联系，不得调配不符合规定或不规范的处方。

### 6. 廉洁奉公

- 药房人员必须秉公办事，廉洁奉公，坚持制度，定期盘点药品，确保无过期、失效药品。

## 五、医疗废物管理制度

### 1. 定义与分类

- 医疗废物是指医疗卫生机构在医疗、预防、保健及其他相关活动中产生的具有直接或间接感染性、毒性以及其他危害性的废物。

### 2. 责任主体

- 医疗机构的法人代表（主要负责人）为防止医疗废物导致传染病的传播和环境污染事故的第一责任人。

### 3. 人员培训

- 每年对本机构的医疗废物管理人员进行相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识的培训。

### 4. 管理与处理

- 确定一名医疗废物管理的负责人，负责检查、督促、落实本单位医疗废物的管理工作，严格按照《医疗废物处理程序》处理，并做好各项登记。

### 5. 禁止行为

- 不转让、不买卖、不丢弃、不在非储存地点倒（堆放）医疗废物，不将医疗废物混入其他废物和生活垃圾。不流失、不泄露、不扩散、不露天存放医疗废物，暂时储存医疗废物的时间不超过两天。

### 6. 责任追究

- 对不按规定要求处理医疗废物的，按《医疗废弃物管理条例》规定追究相关人员的责任。

## 六、传染病报告制度

## 1. 学习与执行

- 认真学习《传染病防治法》，执行传染病管理条例，做到及时诊断治疗和严格隔离，减少传播，认真登记，填报疫情，时间不能延误。

## 2. 业务知识

- 学习和掌握防疫业务知识，不断提高技术水平。

## 3. 工作管理

- 按时参加例会，处理好辖区内的计划免疫和各项免疫工作，及时下发通知单，准确及时上报各种报表、薄、卡、册，做到项目齐全，字迹清楚。

## 4. 宣传教育

- 宣传“除四害、讲卫生”知识，教育群众养成良好的卫生习惯。

## 5. 应急准备

- 做好防疫工作的应急准备，如发现疫情，做到召之即来、来之能战、战之能胜。

## 七、消毒隔离制度

### 1. 工作着装

- 医务人员工作时需穿白色工作服，注射、换药时应戴工作帽和口罩。

### 2. 无菌操作

- 加强无菌观念，坚持无菌操作，防止医源性感染，各种注射必须使用一次性注射器，且做到一人、一针、一管。

### 3. 环境消毒

- 诊断室、治疗室等每天用0.2%过氧乙酸喷雾或擦拭，如被传染病人污染，则应立即用0.5%过氧乙酸消毒。

### 4. 器械消毒

- 体温表应1%过氧乙酸溶液或含1000mg/L有效氯消毒剂浸泡5分钟，再放入另一1%过氧乙酸溶液或含1000mg/L有效氯消毒剂中浸泡30分钟，然后用冷开水冲洗或75%酒精擦洗，再用灭菌纱布揩干后备用。

### 5. 敷料消毒

- 敷料、棉签、油膏纱布均用高压消毒。

### 6. 镊子管理

- 消毒镊子要专用，用2%中性戊二醛浸泡。盛器要加盖，盛器每周煮沸或高压消毒后更换消毒液，并有严格记录。

## 八、人员职业道德规范与行为准则

### 1. 服务理念

- 患者的满意是我们最大的追求，患者的健康是我们共同的心愿，用亲情服务，用爱心施术。

### 2. 仪表仪容

- 美观、整洁、大方、得体。

### 3. 服务语言

- 称谓：按职业、职位、统称。
- 尊重患者和患者家属，吐字准确（讲普通话），有情感性，快慢适中，注意保护患者隐私。

- 禁忌语言：推理性的语言，顶撞性语言，伤害性语言。

#### 4. 行为规范

- 服从领导，听从指挥，严于职守，认真工作，优质服务，礼貌待人。
- 打电话时，时间适宜，语言简练。

#### 5. 劳动纪律

- 按时上岗，工作时不准干私活，不能串岗、换岗、离岗、聊天。

#### 6. 职业纪律

- 医务人员书写要符合要求，不能乱开证明文件，不能开展特殊医疗服务，不能随便评价他人的医疗技术，不能私收财物，不能推荐成药、生活用品、保健品、办公用品等。

#### 7. 安全守则

- 严格遵守诊所各项规章制度。

### 九、医师岗位责任制度

#### 1. 依法执业

- 坚持依法执业，严格执行各项工作制度及技术操作规程。

#### 2. 工作规范

- 执行门诊工作制度，带口罩、帽子，穿好工作服。
- 热情接待每一位患者，耐心细致询问病情、病史，用药情况及药物过敏史等，并对病人作认真仔细的检查。
- 认真写门诊病历，做好门诊登记，向患者交待治疗方面的注意事项，对需要转诊的患者及时作出处理意见。
- 根据需要按诊疗规范和药品说明书的适应证、药理作用、用量、用法、禁忌、不良反应和注意事项等开具处方。
- 负责疫情登记、报告工作，做到及时发现，及时报告。
- 负责社区的健康咨询门诊工作，积极开展慢病管理，按规定建立慢病档案，并规范化管理。

#### 3. 业务提升

- 积极参加公司和有关部门组织的培训，刻苦钻研业务技术，精益求精，努力学习有关新知识、新技术，提高专业技术水平。

### 十、人员聘用、培训、管理、考核与奖惩制度

#### 1. 人员聘用

- 公司所聘用的医师应当符合《中医坐堂医诊所管理办法》的要求，即取得医师资格后经注册连续在医疗机构从事5年以上临床工作的中医类别中医执业医师。
- 应具备良好的职业道德，热爱诊所服务工作，爱岗敬业，服务行为规范，严格执行有关规定，熟练掌握医疗技能，胜任诊所服务工作职责。

#### 2. 培训

- 制定年度业务培训、考核计划，并组织实施。
- 根据服务工作需要，安排专业技术人员继续教育、短期培训、进修等学习，定期进行检查。
- 有计划地选送专业技术人员参加慢性病管理及康复医疗等业务培训。
- 执行卫生局有关继续教育的规定。

- 每周组织一次的业务学习。
- 每季度对医师进行一次业务理论考试及技能考核，时间为季度末。
- 每年度末，组织召开一次医学论文交流会。

### 3. 考核与奖惩

- **考核目的：**提升诊所管理水平，建立严谨、规范、公平、公正的人才发展与竞争机制，促进诊所人事管理的良好运行。
- **考核范围：**适用于本公司所有诊所员工。
- **考核原则：**
  - 考核工作以人文本，确保诊所人才培养、管理与使用的基础性工作，必须坚持公正、公平的原则。
  - 考核要素主要包括员工的工作态度、工作能力、工作业绩和组织观念、劳动纪律。
  - 员工的上岗、任职及岗薪调整等均以考核结果为主要依据。
- **考核工作操作流程：**
  - 员工根据《员工考核自我评述表》首先进行自我评价。
  - 诊所负责人按照《员工考核表》、《业务主管考核表》及《员工考核评定标准参照表》的考核内容与标准，对员工进行考核并评定。
  - 考核结果经相关负责人签字后，由人力资源部负责汇总、存档。
- **考核组织与实施：**考核工作由门店负责人负责具体工作的组织与实施。
- **考核时间安排：**每年度考核二次，时间安排在6月和12月下旬。

## 十一、技术规范与工作制度

### 1. 技术规范

- 提供一般常见病、多发病和诊断明确的慢性病的医疗服务。
- 疑难病症的转诊。
- 危急重症的识别，现场紧急救护和及时转诊。
- 提供家庭出诊、家庭护理、家庭病床等家庭医疗服务。

### 2. 工作制度

- 应准时开诊，医务人员要坚守工作岗位，不得擅离职守。诊室内应保持清洁整齐的环境。
- 医务人员的服务态度热情耐心，有礼貌，关心体贴患者，耐心地解答问题。宣传卫生防病知识，开展健康教育，心理咨询。
- 医师对工作应严谨，简明扼要、准确地记载病历。认真填写门诊记录，按时统计上报。
- 坚持查对制度，保证医疗质量安全。
- 积极开展慢病管理，按规定建立慢病档案，并规范化管理。
- 采用保证疗效、经济适宜的治疗方法，合理检查、科学用药，尽可能减轻病员的精神与经济负担。

## 十二、医疗事故防范与报告制度

### 1. 教育与培训

- 对全体员工定期进行医德医风教育，以《中华人民共和国执业医师法》、《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》及卫生部等部委制定的相关配套文件为行为准则，严格依法行医。

### 2. 质量管理

- 医务人员严格执行诊疗常规，门店负责人经常深入检查工作，及时纠正问题。对容易发生医疗纠纷和安全问题的科室进行重点管理。

### 3. 患者权益

- 医务人员应充分理解和尊重患者的隐私权、知情权及同意权；医师在实施检查治疗方案前，将诊疗计划如实告诉患者，取得患者和家属的理解、认可与配合。

### 4. 质量监控

- 办公室对医疗质量实行定期监控，对因质量问题引起的投诉，分析原因，寻找事故隐患，制定防范措施。如确系医务人员的医疗行为过失，除追究当事人的责任外，还将采取整改措施。

### 5. 业务培训

- 医院对员工进行业务技术培训，定期组织考核，不断提高医疗质量。

## 十三、医疗管理制度

### 1. 质量优先

- 公司必须把医疗质量放在首位，把质量管理纳入诊所的各项工作之中。

### 2. 质量保证体系

- 建立质量保证体系，即建立诊所、职能部门质量管理组织，配备专（兼）职人员，负责质量管理工作。

### 3. 管理思想

- 树立为病人服务的思想，质量管理以控制预防为主，采用系统管理、标准化管理，确保科学性与实用性统一。

### 4. 人员教育

- 对新招聘人员进行严格的岗位教育，学习各项规章制度和岗位职责教育。

### 5. 质量教育

- 开展全公司性质教育，各科定期组织学习规章、职责及各种操作规程和专业基础知识。

### 6. 强化教育

- 对质量观念弱者进行强化教育。

## 十四、药品销售及调配处方管理制度

### 1. 证照与监督

- 在醒目位置悬挂企业的合法证照及公布监督电话。

### 2. 环境与设施

- 诊所应宽敞、明亮、整洁，用具齐全、完好、卫生；陈列药品的货架、货柜整齐，宣传广告符合要求。

### 3. 药师在岗

- 营业时间内，有执业药师或药师在岗并佩戴标明姓名、技术职称等内容的胸卡，并挂牌明示：药师不在岗，不可销售处方药。

### 4. 药品指导

- 非处方药可不凭处方出售，但如顾客要求，在岗执业药师或药师要负责对药品的购买和使用进行指导和咨询。

### 5. 药品介绍

- 营业员应遵守有关法规、制度的规定，正确介绍药品的性能、用途、用法、用量、禁忌

及注意事项，防止差错事故的发生。

## 6. 处方审核

- 销售处方药品时，处方应经执业药师或具有药师以上职称的人员审核后方可调配和销售，对处方所列药品不得擅自更改或使用，对有超剂量的处方，应当拒绝调配、销售，必要时，需经原处方医生更正后重新签字方可调配和销售。审核、调配或销售人员均应在处方上签字，处方保存两年备查。

## 7. 药品发放

- 发货时应根据取药凭证核对顾客姓名和药剂贴数，有特殊要求的应向顾客说明。

## 8. 药品质量问题

- 在药品销售过程中发现药品质量问题，应立即停售，及时填写“药品复检通知单”，报告质管组予以处理。

## 9. 销售禁止行为

- 药品销售不得采用有奖销售、附赠药品或礼品销售方式。

## 10. 不良反应报告

- 注意售出药品的不良反应，发现不良反应的情况，应及时填写“不良反应报告表”上报药品监督管理部门。

# 十五、就诊患者登记制度

## 1. 登记与统计

- 公司必须建立和健全登记、统计制度，各种医疗登记要填写完整、准确，字迹清楚，并妥善保管。

## 2. 统计内容

- 诊所应做好各项工作的数量和质量登记、医疗质量统计，一般包括治愈率、病员疾病分类、初诊与最后诊断符合率等。

## 3. 数据分析

- 公司应根据统计指标，定期分析医疗效率和医疗质量，从中总结经验，发现问题，改进工作。

## 4. 报表管理

- 门店负责人要督促医师统计工作，按期完成各项统计报表，经领导审核后，存档。

# 十六、财务、~~收费~~管理制度

## 1. 财经政策

- 正确贯彻执行各项财经政策，加强财务监督，严格财经纪律。

## 2. 收支管理

- 合理组织收入，严格控制支出。凡是该收的要抓紧收回，凡是预算外的、无计划的开支应坚决杜绝。对于临时必须的开支，应按审批手续办理。

## 3. 财务计划

- 根据单位计划，正确及时编制年度和季度的财务计划，办理会计业务。按照规定的格式和期限，报送会计季报和年报。

## 4. 经济管理

- 加强医院经济管理，定期进行经济活动分析，并会同有关部门做好经济核算的管理工作。

## 5. 凭证管理

- 凡本院对外采购开支等一切会计事项，均应取得合法的原始凭证（如发票、账单、收据等）。原始凭证由经手人、验收人和主管负责人签字后，方能作为报销凭证。一切空白纸条不能作为正式凭据。

## 6. 债权债务

- 会计人员要及时清理债权和债务，防止拖欠，减少呆账。

## 7. 资产管理

- 财务部门应与有关科室配合，定期对设备、药品、器械等资产进行监督，及时清查库存，防止浪费和积压。

## 8. 现金管理

- 每日收入的现金要及时送存银行，库存现金不得超过规定的限额。

## 9. 资料管理

- 原始凭证、账本、工资清册、财务决算等资料，以及会计人员交接，均按财政部门的规定办理。

# 十七、档案、信息管理制度

## 1. 计算机与网络

- 计算机是中心现代科学管理的重要工具，各种统计数据是中心现代科学管理的重要信息，信息资料统计室是中心医疗、财务等数据信息是中心管理工作的重要组成部分，要严格按照《统计法》的规定进行工作。

## 2. 登记与统计

- 建立健全各种登记、统计、台账，做好统计汇编。

## 3. 报表编报

- 编报上级规定的各种报表，不得虚报、瞒报、拒报、迟报、伪造或篡改。

## 4. 数据分析

- 分析各种统计指标，定期给中心领导和有关科室提供医疗、教学、科研、社区卫生服务及经济管理工作所需各种统计数据。

## 5. 信息管理

- 监督各种医疗登记、医疗质量统计等信息资料填写完整、准确，原始记录和字迹清楚，妥善保管并逐步实行统计工作的标准化、计算机化、规范化。

## 6. 保密制度

- 遵守各种信息资料的保密制度。