

温州医科大学附属第一医院文件

温医一院〔2021〕30号



关于印发《2021年关于开展“三规范一提升”医疗行风专项治理工作的行动方案》的通知

各科室、部门：

经研究决定，现印发《2021年关于开展“三规范一提升”医疗行风专项治理工作的行动方案》，请遵照执行。



温州医科大学附属第一医院党政综合办公室 2021年3月26日印发

温州医科大学附属第一医院

2021 年关于开展“三规范一提升”医疗行风

专项治理工作的行动方案

为进一步推进查办案件“后半篇文章”工作，将作风建设和业务工作同部署、同落实，强化行业作风建设和医务人员职业道德建设，切实规范医疗服务行为，着力解决群众反映强烈的突出问题，全面推进清廉医院建设工作，现结合医院实际，在前期开展自查的基础上，进一步制定 2021 年“三规范一提升”医疗行风专项治理行动方案。

一、 工作目标

贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想、党的十九大和十九届五中全会精神，加强“敬佑生命、救死扶伤、敢于奉献、大爱无疆”的职业精神建设，以提高人民群众的健康获得感为目标，通过开展行风治理专项行动，严厉打击损害人民群众切身利益的收受回扣、“红包”行为等违法违规违纪行为，强化警示、严肃纲纪，做到未雨绸缪、防微杜渐，切实维护人民群众健康权益。

二、 重点治理内容

（一）治理范围

全院各临床、医技职能科室。

（二）治理内容

1. 进一步规范医务人员合理使用药（械）。重点治理个别医务人员在院违规接触药械代表、违规安排药械代表在院开展

宣教、跟诊、跟台、商业统方等活动的问题；违规接受医药耗材生产、经营单位学术赞助、考察活动、宴请、旅游等问题。在全院范围，特别是重点科室开展科内药品耗材点评，发现苗头问题；落实可随时调取监控视频的医药代表谈话室。

2、进一步规范医务人员院外就医多点执业行为。重点治理个别医务人员未办理多点执业手续违规在院外机构从事专项技术工作的问题、未办理院外会诊审批手续等在其他医疗机构开展手术、会诊等问题。中层及以上领导干部在院外进行多点执业问题（托管合作医院等情况除外）。

3、进一步规范药品外开行为。重点治理医务人员在诊疗活动中违规收费、大处方、开单提成、收受回扣的问题；违规介绍患者到其他单位检查（包括基因检测等）、治疗；违规介绍患者到指定地点购买医药产品收受回扣的问题；在手术中大量使用高值医用耗材的问题。

4、进一步提升医务人员服务水平。重点治理个别医务人员医德缺失，服务意识淡化，对患者服务态度生硬，“门难进、脸难看、话难听”，敷衍塞责，对患者不负责任，诊疗不认真等问题。特别是对收受患者“红包”不收手、不收敛，示意或诱导患者送“红包”或索要“红包”，不送“红包”便态度生硬、不认真诊治甚至刁难患者的要严厉打击。进一步提升万人双评议满意度。

三、 实施步骤

（一）自查自纠阶段（2021年1-2月）

1、自查自纠。各科室要认真按照医院此次工作部署，高度重视，认真学习医院党风廉政建设和行风建设有关制度，认真

查思想问题、查管理漏洞、查违规行为、查失职责任，逐条逐项清理严重损害群众切身利益的问题。

2、明查暗访。医务处、门诊部、纪检监察室等相关职能部门将采取联合明查暗访等形式，深入科室、病房开展检查，检查情况有记录，检查结果有通报。

（二）专项治理阶段（2021年3-10月）

进一步总结第一阶段集中治理中对发现的问题，深入分析，认真总结，及时整改。各临床医技科室按照“三规范一提升”要求（详见附件1）开展工作。强化“四种形态”的第一种形态运用，需要约谈提醒的要及时约谈提醒，需要纪律处分的要及时进行纪律处分，对于顶风作案、情节严重的必须从严查处、一查到底，坚决捍卫医务人员的正面形象。对拒不整改或隐瞒、谎报的，给予严肃处理。

（三）提升总结阶段（2021年11-12月）

对治理重点问题落实整改情况回头看，强化源头治理，深化治理成果，全面总结治理成果，对发现共性问题制定和完善管理制度，推动建立规范医疗行为的长效机制。

四、专项治理领导小组成员

组 长：夏景林 潘景业

副组长：黄建永 吴高俊 张纯武 连萱

成 员：陈咨苗、徐卫、毛丽洁、王武、孙彩霞、高志宏、黄晓洁、侯宁健

工作组由医务处、门诊部、运营服务处、纪检监察室分别牵头，抽调相关人员成立检查小组。

总协调：侯宁健（纪检监察室）

第1小组（医务线），牵头小组长：郑琼雅

第2小组（纪检线），牵头小组长：赵章记

第3小组（门诊线），牵头小组长：周新朝

第4小组（纪检线），牵头小组长：范捷翔

第5小组（运营服务线），牵头小组长：朱雪洁

职责：各检查小组对各专项治理项目全面开展检查（参考附件2），并依据各科室职能、特点有侧重性地针对其中个别专项治理项目进行跟进与落实，并及时填写附件3。

五、工作要求

（一）高度重视，加强组织领导。各科室要认真按照医院统一部署，高度重视此次专项治理活动。各科室负责人是本科室此次专项治理活动第一责任人，充分认识行风建设工作的重要性和开展本次专项行动的紧迫性。

（二）强化纲纪，保持高压态势。职能部门对发现的违法违规行为要坚决予以打击，务必做到有案必查、违法必究。坚决防止走过场、搞形式主义，确保各项制度落到实处，全面实现专项活动的治理目标。

（三）宣传教育，加强舆论引导。及时总结专项行动经验，积极报道专项行动进展和成果，曝光典型案例，震慑违法违纪行为。同时要加强思想和法制教育，用身边事教育身边人，大力弘扬新时期职业精神，提高医务人员的道德素养。

附件 1: 2021 年“三规范一提升”医疗行风专项治理安排表（临床）

序号	专项治理项目	专项治理内容
专题一	规范合理用药（械）	1.每月开展一次药品或耗材点评工作（根据实际业务开展情况），存在问题及时向医务处备案、反馈； 2.医务人员不得在诊疗工作时间或诊室接待医药代表； 3.不得在诊疗桌上放置医药代表提供的药品介绍等资料； 4.不得参加违规的学术会议和收取不合理讲课费。
专题二	规范院外就医	1.担任中层领导（临床医技科室正副主任）及以上医务人员不得在外进行多点执业（托管合作医院等情况除外）； 2.医务人员在工作日期间未经医院批准，不得在外进行多点执业（包括开展胃镜检查等医疗行为）； 3.未办理院外会诊审批手续等在其他医疗机构开展手术、会诊等； 4.严格按照医务处制定多点执业相关管理制度，规范医务人员多点执业。
专题三	规范药品外开	1.组织科室医务人员开展“九不准”相关学习和考试； 2.不得开具署名或印章的院外处方让患者去指定药店购药； 3.不得使用印有院外药房名称的处方； 4.院外指定厂家进行基因检测等行为自查（已完成）、备案工作。
专题四	提升服务水平	1.对万人双评议活动、行风线索反馈问题及时予以落实解决，并提出整改方案； 2.固定公开地点开展术前谈话工作； 3.补充服务要求,改善医务人员服务态度，完善沟通模式，保护患者隐私； 4.医务人员遵守劳动秩序，不迟到，不早退，不在上班期间做与医疗诊治无关的事； 5.诊室外无围观、插队、排长队等情况，医务人员不在门诊时间在诊区内接触医药代表。

要求：1.一旦发现上述违反相关规定情况的科室或个人，第一次由医务处、门诊部等相关部门给予工作约谈提醒；第二次由纪检部门警示谈话；第三次给予处理，情节严重的给予处分。同时根据医院已有相关规定给予周会通报、暂停处方权等相应处理。
2.各科主任切实履职，做好责任传导，对于所知晓的科内人员违规接待医药代表、违规多点执业、介绍患者外出就医、检查单外开、开具指定药店处方、收受患者红包等问题的第一时间向相关职能处室报告。

附件 2: 2021 年“三规范一提升”医疗行风专项治理安排表（职能处室）

专题	治理项目	方 式	专项治理内容
专题一	规范合理用药（械）	(1) 门诊区域行风暗访 (2) 现场挂牌检查 (3) 备案情况检查 (4) 谈话室调取监控视频	1.随机检查和抽查医药代表在医院的活动情况，遇到不当活动及时驱离，并约谈相关公司负责人；（医务处、门诊部、纪检监察室、采购处） 2.通过运用监控软件和防统方软件等信息化手段，分析发现的苗头性问题，及时约谈医务人员和医药代表；（医务处、门诊部、纪检监察室） 3.解决“跟诊”问题，绝不允许医药代表等不相关人员穿白大衣跟诊；（门诊部、纪检监察室） 4.医务处开展药物、耗材点评，布置和指导临床科室全面开展药品、耗材点评；对使用药品、耗材不当人员及时开展提醒、约谈；（医务处、纪检监察室、信息处） 5.开展医药代表备案，动态掌握医药械代表的证件照片等个人信息，开发动态监控系统，实施对医药械代表的动态监控；（医务处、采购处、纪检监察室、信息处） 6.落实医药代表接待室和阳光采购室，设置录音录像设备，随时调取监控视频，检查相关配套设施是否正常运行。（采购处、纪检监察室）
专题二	规范院外就医	(1) 多点执业备案梳理 (2) 信访投诉 (3) 行风暗访	1.严格执行《温州医科大学附属第一医院医师多点执业管理办法》，临床医技业务科室正副主任取消多点执业备案，通过入科座谈、讲座等形式，规范医务人员多点执业；（医务处） 2.不定期对全院门诊开展暗访，随机抽查及询问门诊病人我院医师是否有介绍患者外出诊疗的行为，包括是否存在给患者递送印有院外诊所处方笺、检查单外开等行为。（门诊部、医务处）
专题三	规范药品外开	(1) 行风暗访 (2) 梳理往年信访案件 (3) 必要性评估 (4) 约谈提醒	1.组织全体医务人员开展“九不准”相关学习和考试；（医务处） 2.不定期对全院门诊开展行风暗访，随机抽查及询问门诊病人我院医师是否有开具署名或印章的院外处方让患者去指定药店购药；（门诊部、纪检监察室、医务处） 3.对各临床、医技科室外开基因检测的必要性、合理性开展评估，指导重点科室出台

			《基因检测外送规范》、《药物外开规范》、《耗材控用规范》等管理制度；（医务处、门诊部、纪检监察室） 4.对认定为违规介绍患者外出检查、药品外开的医师进行约谈，反馈科主任督促加强科室管理，并视情况进行通报或给予一定的处理。（门诊部、纪检监察室、医务处）
专题四	提升服务水平	(1) 梳理信访投诉数据 (2) 行风暗访 (3) 调取温州市评议办数据 (4) 日常检查中发现问题 (5) 网格化监督管理	1.患者投诉问题进行梳理、排查并反馈给科主任，督促加强科室管理；（运营服务处） 2.温州万人双评议问题清单及明察暗访结果反馈相关责任部门，并督促整改；（运营服务处） 3.定期组织满意度分析部署会，在院周会上通报总结评议结果情况；（运营服务处） 4.开展“门诊导医服务之星”评选工作；（门诊部） 5.不定期对全院门诊、病区开展行风暗访，随机抽查及问询门诊患者我院医务人员是否存在收受患者“红包”的行为；（纪检监察室、医务处） 6.提高挂号、收费便捷性，缩短候诊时长、提升医技科室工作效率；（门诊部） 7.对匿名或无实质证据反映收受患者“红包”的苗头性信息，一律反馈当事医生，第二次反馈科室主任，第三次要求科室内通报（以一年为周期）；对实名投诉的，连续三个月对该医生开展负责床位患者为对象的“红包”情况回访；一旦查实根据相关文件给予严肃处理或处分；（医务处、纪检监察室） 8.发挥网格监督员作用，进行深入调查，对收受红包，特别是“索要”患者红包现象给予严厉打击； 9.建立行风线索反馈机制，及时将收受“红包”等行风苗头性问题反馈科主任，科室每季度超过三次收受“红包”苗头性信息的，联合医务处对科主任开展警示谈话，并进行整改。（纪检监察室）

附件 3:

医疗行风突出问题专项治理检查表

检查时间		检查部门	
检查人员:			
被检查单位(部门):			
检查基本情况和存在的问题: 基本情况(是否存在如下行风问题,填“√”或“×”) 医务人员收受、索要患者“红包” () 医务人员违规收受病人现金、开单提成 () 医务人员介绍患者外出就医 () 医务人员检查单外开 () 医务人员基因检测项目外开 () 医务人员药品外开、收受回扣 () 医药代表违规活动 () 医务人员违规接受医药耗材单位赞助及宴请、旅游等 () 医务人员未经医院备案许可外出执业 () 医务人员服务意识淡化,对患者敷衍塞责态度差 () 其他(可填写在具体情况说明中) ()			

具体情况说明：

总结与建议：

注：请及时记录检查结果及存在的问题，并反馈落实整改情况，于每一项检查专题月结束时交纪检监察室。联系人：程楚 665599。