

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

中国医科大学附属盛京医院

# 目 录

<u>医院权力事项清单</u> .....	(1)
<u>办事不找关系路径</u> .....	(6)
<u>合规办事业务指南</u> .....	(8)
<u>违规禁办事项清单</u> .....	(31)
<u>容缺办理事项清单</u> .....	(33)








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、挂号服务指南	1	<u>线上预约挂号</u>	8	<p>业务指南</p>  <p>1.线上预约挂号</p>
	2	<u>线下预约挂号</u>	9	<p>业务指南</p>  <p>2.线下预约挂号</p>

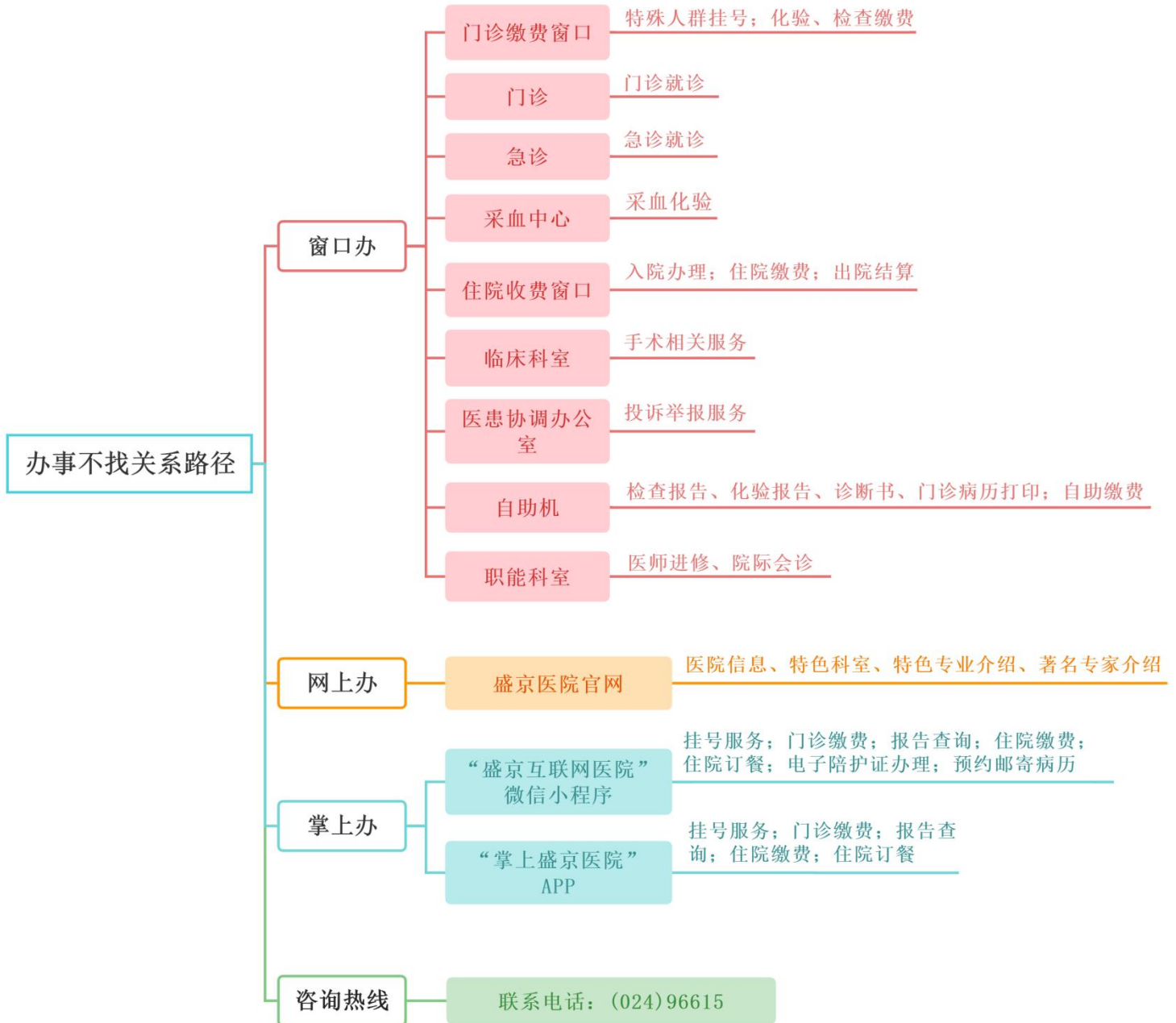
二、就诊服务指南	3	<u>门诊就诊流程</u>	10	<p>业务指南</p>  <p>3.门诊就诊流程</p>
	4	<u>急诊就诊流程</u>	11	<p>业务指南</p>  <p>4.急诊就诊流程</p>
三、检查、化验服务指南	5	<u>化验、检查缴费</u>	12	<p>业务指南</p>  <p>5.化验、检查缴费</p>
	6	<u>化验流程</u>	13	<p>业务指南</p>  <p>6.化验流程</p>
	7	<u>检查流程</u>	14	<p>业务指南</p>  <p>7.检查流程</p>

四、住院服务指南	8	<u>入院流程及入院须知</u>	14	<p>业务指南</p>  <p>8.入院流程及入院须知</p>
	9	<u>出院流程</u>	16	<p>业务指南</p>  <p>9.出院流程</p>
	10	<u>住院缴费及费用查询</u>	16	<p>业务指南</p>  <p>10.住院缴费及费用查询</p>
	11	<u>住院订餐及超市购物</u>	17	<p>业务指南</p>  <p>11.住院订餐及超市购物</p>
	12	<u>电子陪护证办理</u>	17	<p>业务指南</p>  <p>12.电子陪护证办理</p>

	13	<u>住院病历复印</u>	18	<p>业务指南</p>  <p>13.住院病历复印</p>
五、手术服务指南	14	<u>手术服务</u>	19	<p>业务指南</p>  <p>14.手术服务</p>
六、投诉举报服务指南	15	<u>投诉举报服务</u>	20	<p>业务指南</p>  <p>15.投诉举报服务</p>
七、医保患者就诊服务指南	16	<u>医保患者就诊服务</u>	22	<p>业务指南</p>  <p>16.医保患者就诊服务</p>
八、医师进修服务指南	17	<u>医师进修</u>	26	<p>业务指南</p>  <p>17.医师进修</p>

<p>九、院际会诊服务指南</p>	<p>18</p>	<p><u>院际会诊</u></p>	<p>27</p>	<p>义务指南</p>  <p>18.院际会诊</p>
<p>十、停车服务指南</p>	<p>19</p>	<p><u>停车服务</u></p>	<p>29</p>	<p>业务指南</p>  <p>19.停车服务</p>

# 办事不找关系路径







各院区导航

## 各分院区联系方式

序号	机构名称	地址	联系电话
1	中国医科大学附属盛京医院 南湖院区	辽宁沈阳市和平区 三好街 36 号	(024) 96615
2	中国医科大学附属盛京医院 滑翔院区	辽宁沈阳市铁西区 滑翔路 39 号	
3	中国医科大学附属盛京医院 沈北院区	辽宁沈阳市沈北新 区蒲河大道 16 号	



合规办事业务指南

# 合规办事业务指南

## 一、挂号服务指南

中国医科大学附属盛京医院是一所大型综合性现代化数字化大学附属医院。医院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. 线上预约挂号

医院门诊实行实名制全预约挂号。

#### 1.1 需提供要件

身份证/就诊卡/手机就诊二维码（资料来源：就诊人）、医保卡（资料来源：就诊人）。

#### 1.2 办理路径

##### ①掌上办：

方法一：下载“掌上盛京医院”APP，按照提示注册并预约挂号。



方法二：微信中搜索公众号或小程序“中国医科大学附属盛京医院”，按照提示注册并预约挂号。



②电话办：可于周一至周五 7:30-17:00(周末及节假日 8:00-12:00, 13:30-17:00) 拨打电话 96615 转 3 号键人工服务，进行预约挂号。

**1.3 办理时限：**即时办结。

**1.4 温馨提示：**医院门诊实行实名制全预约挂号。每日 15:00 自动滚动释放第 8 日（从当日算起）号源。预约挂号当日有效，次日继续就诊需重新挂号。如不能按时就诊，请至少在就诊日期前一日退号，过期不予退号。咨询与建议可拨打 96615 转 13599。

## 2. 线下预约挂号

医院门诊实行实名制全预约挂号。

### 2.1 需提供要件

身份证/就诊卡/手机就诊二维码（资料来源：就诊人）、  
医保卡（资料来源：就诊人）。

## **2.2 办理路径**

①窗口办：医院门诊实行实名制全预约挂号，窗口挂号  
只向 60 岁以上老年人等特殊人群开放。

南湖院区：1 号楼 A 座 3 楼、5 楼收费窗口

滑翔院区：1 号楼 2-6 楼收费窗口

沈北院区：门诊楼 1 楼门诊收费窗口

②自助办：各楼层自助机均可预约挂号。

## **2.3 办理时限：即时办结。**

门诊工作时间：

周一至周日：8:00-11:30，13:30-16:00

急诊 24 小时开放。

**2.4 温馨提示：**医院门诊实行实名制全预约挂号。每日  
15:00 自动滚动释放第 8 日（从当日算起）号源。预约挂号  
当日有效，次日继续就诊需重新挂号。如不能按时就诊，请  
至少在就诊日期前一日退号，过期不予退号。咨询或建议可  
拨打 96615 转 13397（南湖院区）、13394（滑翔院区）、13369  
（沈北院区）。

## **二、就诊服务指南**

### **3. 门诊就诊流程**

### 3.1 需提供要件

身份证/就诊卡/手机就诊二维码（资料来源：就诊人）、  
医保卡（资料来源：就诊人）。

### 3.2 办理路径

窗口办：按预约挂号提示至相应诊区。



### 3.3 办理时限：即时办结

挂号当日有效。

**3.4 温馨提示：**电话预约、医保预约患者须到收费处现场取号，预约号仅限当天出诊单元时限内有效，上午 12:00 前，下午 16:00 前。请于就诊当日提前半小时来院候诊，看诊时间以现场叫号为准。咨询或建议可拨打 96615 转 10311（南湖院区）、10179（滑翔院区）、11103（沈北院区）。

## 4. 急诊就诊流程

根据急诊病人病情严重程度，决定就诊及处置的优先次序。

### 4.1 需提供要件

身份证/就诊卡（无身份证可现场办理就诊卡）（资料来

源：就诊人）、医保卡（资料来源：就诊人）。

## 4.2 办理路径

窗口办：综合急诊、妇产科急诊、儿科急诊、感染科急诊。



4.3 办理时限：即时办结。

急诊 24 小时接诊。

4.4 温馨提示：胸痛、卒中、创伤等急危重症患者可先抢救后挂号，优先就诊，优先检查，无需排队。咨询或建议可拨打 96615 转 64139（南湖院区）、64214（滑翔院区）、64312（沈北院区）。

## 三、检查、化验服务指南

### 5. 化验、检查缴费

#### 5.1 需提供要件

身份证/就诊卡/手机就诊二维码（资料来源：就诊人）、医保卡（资料来源：就诊人）。

#### 5.2 办理路径

①窗口办：收费窗口或医生诊间（仅限自费）缴费。

②掌上办：根据预约挂号渠道，到相应挂号平台（仅限自费），如掌上盛京医院 APP 或“中国医科大学附属盛京医院”微信公众号或微信小程序，进行缴费。



**5.3 办理时限：**即时办结。

**5.4 温馨提示：**为保障您快速便捷就诊，节省等待时间，建议您优先选择手机缴费或诊间缴费。如是医保患者，请移步至收费窗口办理。

## 6.化验流程

### 6.1 需提供要件

身份证/就诊卡/手机就诊二维码（资料来源：就诊人）。

### 6.2 办理路径

窗口办：4楼采血中心



**6.3 办理时限：**即时办结。

**6.4 温馨提示：**为不影响您的就医，建议您根据化验结果回报时间，提前预约挂号，做好就诊安排。

## 7.检查流程

### 7.1 需提供要件

身份证/就诊卡/手机就诊二维码（资料来源：就诊人）。

### 7.2 办理路径

窗口办：



**7.3 办理时限：**即时办结。

**7.4 温馨提示：**为不影响您的就医，建议您根据检查结果回报时间，提前预约挂号，做好就诊安排。

## 四、住院服务指南

### 8.入院流程及入院须知

#### 8.1 需提供要件

身份证原件（资料来源：患者）、医保卡或医保电子凭证（资料来源：患者）。

#### 8.2 办理路径



窗口办：南湖院区：1号楼B座8层住院收费处

滑翔院区：1号楼6层住院收费处

沈北院区：门急诊楼1层收费处

操作流程



8.2入院流程及入院须知

**8.3 办理时限：**即时办结。

**8.4 温馨提示：**首次办理住院缴费需在人工缴费窗口办理。

## 9.出院流程

### 9.1 需提供要件

住院患者身份证（资料来源：患者）、医保卡或医保电子凭证（资料来源：患者）、全部住院预交金收据（若手机自助缴费无收据）（资料来源：患者）、缴费时使用的银行卡（资料来源：患者）。

### 9.2 办理路径

窗口办：南湖院区：1号楼B座8层住院收费处

滑翔院区：1号楼6层住院收费处

沈北院区：门急诊楼1层收费处

操作流程



9.2出院流程

**9.3 办理时限：**即时办结。

**9.4 温馨提示：**办理出院手续需携带相关材料，于人工窗口办理。

## 10.住院缴费及费用查询

### 10.1 需提供要件

住院患者身份证（资料来源：患者）。

### 10.2 办理路径

①窗口办：南湖院区：1号楼B座8层住院收费处

滑翔院区：1号楼6层住院收费处

沈北院区：门急诊楼1层收费处

②掌上办：登录“盛京互联网医院”微信小程序或“掌上盛京医院”APP，点击“住院”后按系统提示进行办理。

操作流程



10.2住院缴费及费用查询

③自助办：使用病区自助机缴费。

**10.3 办理时限：**即时办结。

**10.4 温馨提示：**建议您自行选择合适的方式进行办理。

## 11.住院订餐及超市购物

### 11.1 需提供要件

“掌上盛京医院”APP 或“盛京互联网医院”微信小程序绑定患者住院信息（资料来源：患者）。

### 11.2 办理路径

掌上办：

操作流程



11.2住院订餐及超市购物

**11.3 办理时限：**即时办结。

**11.4 温馨提示：**目前住院订餐服务仅支持网上订餐。请注意网上订餐时间：预订次日早餐（截止 23:30），当日午餐（截止 10:30）及晚餐（截止 15:30），超出订餐时间不予补订。订餐咨询电话：南湖院区 18940253090/18940253091，滑翔院区 18940253092，沈北院区 18940253093。

## 12.电子陪护证办理

### 12.1 需提供要件

陪护人员有效身份证件（资料来源：陪护人）。

## 12.2 办理路径

掌上办：



12.2电子陪护证办理

**12.3 办理时限：**即时办结。

**12.4 温馨提示：**现医院全面实行“电子陪护证”，为保障您便捷快速办理，请您选择“网上办”方式。

## 13.住院病历复印

### 13.1 需提供要件

患者有效身份证件及代办人有效身份证件（资料来源：患者及代办人）。

### 13.2 办理路径

掌上办：



13.2住院病历复印

**13.3 办理时限：**医院将在您提交申请审核后并在医生提

交病历后的5个工作日内将病历复印资料寄出。

#### **13.4 温馨提示：**

- ①病历中不包括：结帐收据、费用清单。
- ②司法机关（公安局、检察院、法院）所需全部病历，需携带相关证件到现场办理复印事宜。
- ③如果病历状态为“已审核通过”，则不能进行退费和取消申请。
- ④申请人确保提供的资料和身份证明的真实性，对于恶意行为，承担相应法律责任。
- ⑤如需复印费发票和诊断书请备注清楚。

## **五、手术服务指南**

### **14.手术服务**

#### **14.1 需提供要件**

患者本人身份证（资料来源：患者）、医保卡或电子医保凭证（资料来源：患者）、既往诊疗资料（资料来源：患者）等。

#### **14.2 办理路径**

窗口办：相应临床科室病房。

操作流程



14.2手术服务流程

**14.3 办理时限：**即时办结。

**14.4 温馨提示：**围手术期请严格遵照医嘱，避免影响手术正常进行。

## 六、投诉举报服务指南

### 15.投诉举报服务

#### 15.1 需提供要件

患者姓名（资料来源：投诉人）；

患者门诊号或住院号（资料来源：投诉人）；

就诊时间（资料来源：投诉人）；

被投诉人及科室（资料来源：投诉人）；

联系电话（资料来源：投诉人）；

投诉问题及证据材料（资料来源：投诉人）。

#### 15.2 办理路径

①窗口办：

（1）投诉电话及投诉接待地点：

操作流程



15.2投诉电话及投诉接待地点

## (2) 患者投诉接待处理流程：

操作流程



15.2患者投诉接待处理流程

### ②掌上办：

住院患者可进行线上意见反馈：自入院日期开始1个月内，欢迎您随时登录“掌上盛京医院”APP，点击“患者评价”，填写满意度调查问卷。

### 15.3 办理时限：

投诉受理后，10个工作日内给予答复。

### 15.4 温馨提示：

①患者死亡，医患双方不能确定死因或对死因有异议的，应当在患者死亡后48小时内进行尸检；尸检应由患方到法院起诉申请；应当经死者近亲属同意并签字。

②依法需要封存病历时，应当在医疗机构或者其委托代理人、患者或者其委托代理人在场的情况下，对病历共同进

行确认，签封病历复制件；医疗机构负责对封存病历的保管；封存病历的原件可以继续记录和使用。

③ “号贩子”、“黄牛党”等问题可联系医院安全保卫部或驻院民警进行投诉举报。

## 七、医保患者就诊服务指南

### 16.医保患者就诊服务

为医保患者提供门诊慢特病办理、门诊慢特病挂号、门急诊费用审核报销等服务。

#### 16.1 医保患者门诊慢特病办理

##### 16.1.1 需提供要件：

身份证（资料来源：患者本人）；医保卡或医保电子凭证（资料来源：患者本人）；五年内住院病历原件，若申报肿瘤慢特病需提供病理诊断报告（资料来源：患者本人）。

##### 16.1.2 办理路径：

窗口办：

各相关临床科室。

操作流程



16.1.2医保患者门诊慢特病办理



### 16.1.3 办理时限：

按照临床科室规定时间办理。

### 16.1.4 温馨提示：

请按照临床科室规定的时间、地点办理。

## 16.2 医保患者门诊慢特病挂号

### 16.2.1 需提供要件：

身份证（资料来源：患者本人）；医保卡或医保电子凭证（资料来源：患者本人）。

### 16.2.2 办理路径：

#### ①掌上办：



#### ②电话办：

为方便老年人，医院提供电话预约挂号，024-96615 号3#键，提供患者姓名、身份证号、手机号即可电话预约。

### 16.2.3 办理时限：即时办结。

### 16.2.4 温馨提示：

医保实名制预约挂号，APP 不收取挂号费，需要本人就诊当日持医保卡或电子医保凭证或 APP 首页就诊提醒的二维码到窗口进行缴费取号。

## 16.3 医保患者门急诊费用审核报销

### 16.3.1 需提供要件：

急诊病历原件（资料来源：患者）；

经急诊转住院的患者提供本院或外院的住院病历《出院小结》（资料来源：患者）；

急诊缴费收据原件（资料来源：患者）；

患者医保卡（资料来源：患者）；

如患者病故需提供《死亡证明》（资料来源：患者）。

### 16.3.2 办理路径：

窗口办：

操作流程



16.3.2医保患者门急诊费用审核报销流程

### 16.3.3 办理时限：

法定工作日：上午 8:00~12:00，下午 13:30~17:00。

### 16.3.4 温馨提示：

急诊治疗结束或出院结算后方可申报。

## 16.4 医保患者入、出院流程

### 16.4.1 需提供要件：

①身份证（资料来源：患者）；

②医保卡或医保电子凭证（资料来源：患者）；

③如办理出院还需：全部住院预交金收据（若手机自助缴费无收据）（资料来源：患者）、缴费时使用的银行卡（资料来源：患者）。

#### 16.4.2 办理路径：

窗口办：南湖院区：1号楼B座8层住院收费处

滑翔院区：1号楼6层住院收费处

沈北院区：门急诊楼1层收费处



16.4.3 办理时限：即时办结。

#### 16.4.4 温馨提示：

①医保患者自费办理住院的，若符合医保政策，需在住院期间向经治医生提“自费转医保”申请，经治医生同意后在患者押金收据背面签字确认，患者或家属持“医生签字的押金收据”及社会保障卡或医保电子凭证至住院收费处办理自费转医保手续。

②住院期间，首次使用高值药品，需先评估后使用。

③医保卡丢失、损坏，欠费封锁，需持身份证原件及复印件到参保地医疗保障事务服务中心窗口办理挂失、补卡、缴费等手续。

④如出院后至其他医院即刻住院的，需告知医生办理出院，否则收治医院的入院时间与本院出院时间存在交叉，医保系统无法予以报销。

⑤如患者在院期间未读卡，出院后转医保身份；或患者因特殊原因出院当天需完成结算，需向经治医生申请，经治医生需对患者使用的乙类限制用药、有限制条件的耗材和诊疗项目进行审核。

(1) 如无问题在患者的押金收据背面签字盖章，患者持医生签字的押金收据到住院收费处结算。

(2) 如有问题，发相应的医保调整单到医保办邮箱，并联系医保办进行调整，调整无误后医生在患者的押金收据背面签字盖章，患者持医生签字的押金收据到住院收费处结算。

## **八、医师进修服务指南**

### **17.医师进修**

#### **17.1 需提供要件：**

单位介绍信（要求有单位公章）（资料来源：申请进修人员）；

身份证（资料来源：申请进修人员）；

医师资格证书原件（资料来源：申请进修人员）；

医师执业证书原件（资料来源：申请进修人员）；

医师本人近期免冠标准照电子版（背景颜色不限）（资料来源：申请进修人员）。

### **17.2 办理路径**

窗口办：

南湖院区 8 号楼 3 楼医务部一室。

### **17.3 办理时限：**

每月第一个工作日周一办理（每月接收一次）。

### **17.4 温馨提示：**

①无事前审核程序：请进修医师本人在每个月指定时间，携带相关材料，到指定地点，办理进修相关手续，办理手续后即留院学习，请提前做好相关准备。

②进修医师宿舍咨询电话：18940253002 刘经理。

③如有不明事宜，可在工作时间内拨打咨询电话 024-96615-10329。

## **九、院际会诊服务指南**

### **18.院际会诊**

医疗机构在其执业范围内的诊疗活动，根据患者病情和诊治需要申请我院专家进行会诊或手术等。

#### **18.1 需提供要件：**

申请方人员有效证件（资料来源：申请会诊医院的办理人）；

申请会诊医院的介绍信、邀请函、患者信息（姓名、性别、年龄、身份证号、联系电话以及病历摘要、会诊目的）。

（资料来源：申请会诊的医疗机构办理人）。

### **18.2 办理路径：**

窗口办：南湖院区 8 号楼医务部、滑翔院区综合办公室、沈北院区综合办公室。



### **18.3 办理时限：**

工作日：08:00-11:30，13:30-16:30。

节假日：联系医院行政总值班办理院际会诊，联系电话：96615-11101。

### **18.4 温馨提示：**

会诊邀请超出本单位诊疗科目或者超出被邀请医师执业范围的，本单位不具备相应资质的或者申请医疗机构不具备相应医疗救治条件的，本单位不派出医师外出会诊。医师未经所在医疗机构批准，不得擅自外出会诊。

## **十、停车服务指南**

### **19.停车服务**

为院内停车的门诊及住院患者提供线上及窗口缴纳停车费服务。

## **19.1 南湖院区停车场服务**

### **19.1.1 需提供条件：**

车牌号（资料来源：患者或家属）。

### **19.1.2 办理路径：**

#### **①窗口办：**

南湖院区停车场出口支持现金缴费。

#### **②网上办：**

通过手机扫码进入预缴费平台输入车牌号进行缴费。

### **19.1.3 办理时限：即时办结。**

### **19.1.4 温馨提示：**

①请车辆提前扫码，支付后 20 分钟内离场。

②如果在停车时有任何疑问或建议可在全天任何时间到停车场收费窗口咨询反馈。

## **19.2 滑翔院区停车场服务**

### **19.2.1 需提供要件：**

车牌号（资料来源：患者或家属）。

### **19.2.2 办理路径：**

#### **①窗口办：**

滑翔院区停车场出口支持现金缴费。

#### **②网上办：**

通过手机扫码进入预缴费平台输入车牌号进行缴费。

**19.2.3 办理时限：即时办结。**

**19.2.4 温馨提示：**

①请车辆提前扫码，支付后 20 分钟内离场。

②如果在停车时有任何疑问或建议可在全天任何时间到停车场收费窗口咨询反馈。

**19.3 沈北院区停车场服务**

**19.3.1 需提供要件：**

车牌号（资料来源：患者或家属）。

**19.3.2 办理路径：**

①窗口办：

滑翔院区停车场出口支持现金缴费。

②网上办：

通过手机扫码进入预缴费平台输入车牌号进行缴费。

**19.3.3 办理时限：即时办结。**

**19.3.4 温馨提示：**

①请车辆提前扫码，支付后 20 分钟内离场。

②如果在停车时有任何疑问或建议可在全天任何时间到停车场收费窗口咨询反馈。





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、癌痛或慢性中、重度非癌痛患者或其代办人到门诊部办理《就诊卡》和《专用门诊病历》	<p>缺少以下材料：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、卫生行政部门指定的具有癌痛和慢性中、重度非癌痛诊断权的医院开具的诊断证明、病理及影像相关辅助检查结果；</li><li>2、患者户籍簿、身份证或者其他相关身份证明；</li><li>3、代办人员身份证明；</li><li>4、在我院疼痛门诊签订的《麻醉药品、一类精神药品使用知情同意书》。</li></ol> <p>注：首次办理需患者本人到场，《专用门诊病历》有效期为3个月，患者本人超过3个月未到医院复诊，《专用门诊病历》自动废止。如患者需要继续使用，应按规定重新办理。</p>
二、城乡低保对象及农村五保供养人员	<p>缺少以下材料：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1、特困证；</li></ol>

禁办事项	禁办情形
医疗费用减免	2、身份证（或户口簿）； 3、住院押金收据。
三、分娩证明办理	缺少以下材料： 1、住院病历； 2、患者和孩子身份证及户口簿复印件（一式两份）。
四、公检法调取病历	缺少以下材料： 1、工作证件； 2、单位介绍信。
五、出生医学证明首次签发	缺少以下材料： 1、父母身份证复印件； 2、首次签发登记表。  <b>注：出生医学证明补发、换发办理可联系出生医学证明办公室（024）96615 转 43816，地点：南湖院区 2 号楼 4 层。</b>
<b>禁办事项缺少禁办情形中的任意一种材料即禁止办理</b>	



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	住院患者医保异地联网	患者医保卡/电子医保卡	患方提供
补正期限：住院后 3 个工作日内			

注：一个业务事项涉及多种可容缺资料的，可同时容缺



扫码关注中国医科大学附属盛京医院公众号