

# DB5104

## 四川省（攀枝花市）地方标准

DB 5104/T 51.8—2022  
代替 DB 5104/T 51.8—2021

---

### 放心舒心消费环境建设规范 第8部分： 医疗机构

The standard of reliable and comfortable consuming environment construction

Part 8:medical institution

2022 - 11 - 10 发布

2022 - 12 - 10 实施



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本条件 .....	1
5 通用要求 .....	2
6 建设要求 .....	2
7 评价与改进 .....	4
附录 A（资料性）放心舒心消费环境建设医疗机构考核评分表 .....	5
参考文献 .....	9

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件代替DB5104/T 51.8—2021《放心舒心消费环境建设规范 第8部分：医疗机构》，与DB5104/T 51.8—2021相比，除结构和编辑性改动外，主要技术变化如下：

a) 增加了表 A.1 一般项的评分项目“氛围营造”，调整了部分评分项目的内容和基本要求（见表 A.1 一般项）；

b) 调整了部分条款的篇章结构和表述方式。

本文件由攀枝花市保护消费者权益委员会提出。

本文件由攀枝花市卫生健康委员会归口。

本文件主要起草单位：攀枝花市保护消费者权益委员会、攀枝花市卫生健康委员会、攀枝花市市场监督管理局。

本文件主要起草人：冉光明、杨文元、邓春莉、周朝华、贤安娃、庞洁、王强、张银、罗磊。

本文件及其所代替文件的历次版本发布情况为：

——2021年首次发布为DB5104/T 51.8—2021；

——本次为第一次修订。

## 放心舒心消费环境建设规范 第8部分：医疗机构

### 1 范围

本文件规定了放心舒心消费环境建设的医疗机构的术语和定义、基本条件、通用要求、建设要求、评价与改进等内容。

本文件适用于放心舒心消费环境建设的医疗机构（二级以上）建设工作。

### 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件。不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 15566.6 公共信息导向系统 设置原则与要求第6部分：医疗场所

DB 5104/T 51.1 放心舒心消费环境建设规范 第1部分：通则

### 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

#### 3.1

**非营利性医疗机构 non profit medical institution**

非营利性医疗机构是指为社会公众利益服务而设立和运营的医疗机构，不以营利为目的，其收入用于弥补医疗服务成本，实际运营中的结余只能用于自身的发展，如改善医疗条件、引进技术、开展新的医疗服务项目等，不能用于投资者的回报。

#### 3.2

**营利性医疗机构 for profit medical institution**

营利性医疗机构是指医疗服务所得收益可用于投资者回报的医疗机构。

### 4 基本条件

参与放心舒心消费环境建设的医疗机构应满足DB5104/T 51.1中第4章规定的条件，同时还应满足以下条件：

- a) 依法取得《医疗机构执业许可证》，按照卫生健康部门核定的诊疗科目执业。
- b) 在国家医疗卫生法律、法规、规章、诊疗规范的框架内开展诊疗活动。
- c) 由具备资质的卫生专业技术人员提供诊疗服务。境外医务人员来攀枝花行医需遵守《外国医师来华短期行医暂行管理办法》规定。香港、澳门及台湾地区医务人员来攀枝花行医需分别遵守《香港、澳门特别行政区医师在内地短期行医管理规定》《台湾地区医师在大陆短期行医管理规定》。
- d) 强制检定和非强制检定的医疗类计量器具（检定、校准）溯源按照相关要求执行。

## 5 通用要求

参与放心舒心消费环境建设的医疗机构应满足DB5104/T 51.1中5.3通用基本要求。

## 6 建设要求

### 6.1 管理规范

- 6.1.1 医疗机构应符合国家、省和攀枝花市医疗卫生有关法律法规、规章和技术标准的要求。
- 6.1.2 医疗机构放心舒心消费环境建设制度健全，确保医疗服务质量。主要放心舒心消费环境建设制度包括但不限于：
  - a) 投诉处理制度；
  - b) 满意度调查制度；
  - c) 回访工作制度。
- 6.1.3 医疗机构应按要求保留投诉处理、满意度调查、回访等工作记录。
- 6.1.4 医疗机构应建立科学规范的管理机制，有完整的医院管理规章制度和岗位职责，职工熟悉本岗位职责及相关规章制度。
- 6.1.5 医疗机构应完善医疗保障服务机制，优化服务流程。开展健康教育、健康咨询等多种形式的公益性社会活动，及时完成上级部门下达的医疗保障任务。
- 6.1.6 医疗机构应开展放心舒心消费环境建设宣传工作，创新工作方法和内容，及时上报相关信息。
- 6.1.7 医疗机构积极引入先进的或国际公认的医院管理体系与理念，有效且高效地管理医院。

### 6.2 医疗场所

- 6.2.1 医疗场所命名按照《医疗机构管理条例实施细则》的要求进行。
- 6.2.2 医疗场所的公共信息导向系统按 GB/T 15566.6 要求设置。
- 6.2.3 医疗机构应达到相关环境标准要求，诊疗环境干净、整洁、舒适、安全，有保护患者隐私的设施设备，并按照相关要求保护患者隐私。
- 6.2.4 应对医疗垃圾和生活垃圾实行分类管理。
- 6.2.5 污水管理和处置符合规定。

### 6.3 费用明示

- 6.3.1 应按照人民政府或物价部门的有关规定收取医疗费用，详列细项，并出具收据。
- 6.3.2 医疗服务项目应标明项目名称、项目内容、计价单位、价格等相关信息。
- 6.3.3 医用材料应标明品名、规格、价格等相关信息。

### 6.4 医疗服务

- 6.4.1 宜为老年人或者特殊人群（残疾人、现役军人、劳动模范等）开启一站式服务窗口，为有需要的老年人或者特殊人群提供陪诊等服务，并与相关科室建立无缝对接工作机制，完善服务流程，实现老年人或者特殊人群优先就诊、优先缴费、优先检查、优先取药、优先住院等服务。
- 6.4.2 通过各种信息化手段，提供预约服务，避免人员过度集中。
- 6.4.3 咨询窗口应实行应告知尽告知原则。
- 6.4.4 医疗机构宜提供预约制服务，推行分时段诊疗。

### 6.5 医疗安全

6.5.1 建立医疗安全管理组织和责任体系，制定医疗安全管理制度，定期研究分析医疗安全问题并持续改进。

6.5.2 建立医疗风险防范体系，确保患者安全，按规定报告并妥善处理医疗安全（不良）事件与隐患缺陷。

6.5.3 定期进行全员医疗安全教育，牢固树立医疗安全意识。

6.5.4 制定制度保障患者的合法权益，保护患者的隐私，尊重民族习惯和宗教信仰。

6.5.5 实施患者安全目标，在患者安全方面进行持续性改进。

## 6.6 医疗质量

6.6.1 建立医疗质量管理组织和体系，制定医疗质量管理制度，定期研究医疗质量管理相关问题并持续改进。

6.6.2 成立医疗质量管理部门，对全院医疗、医技质量等实行监管，并落实多部门管理协调机制。

6.6.3 定期进行全员医疗质量教育和培训，牢固树立医疗质量意识，建立全员参与医疗质量管理与改进机制。

6.6.4 建立医疗质量控制信息，为制订质量管理持续改进目标与评价改进的效果提供依据。

## 6.7 医德医风

6.7.1 应加强医务人员行为规范建设、完善内部考核机制，树立尊重、关爱患者，主动、热情、周到、文明为患者服务意识，严禁推诿、拒诊患者。

6.7.2 加强行风建设，建立完善相关制度、奖惩措施并认真落实。

6.7.3 加强医院文化建设，逐步建立起以病人需求为导向的医院理念和行为标准。

## 6.8 回访调查

6.8.1 可采用电话回访或实地回访的方式进行回访。

6.8.2 电话回访应有经验的工作人员进行回访。

6.8.3 实地回访时工作人员不少于2人。

6.8.4 制定针对性回访计划，详细掌握回访服务对象的基本情况。

6.8.5 在回访过程中，参加回访人员要坚持实事求是原则，促进双方的理解和沟通，全面准确地了解回访服务对象的康复情况。

6.8.6 回访结束后，要对回访活动的情况进行认真总结并建立转档。

## 6.9 投诉管理

6.9.1 应当设置医患关系办公室或者指定部门（以下统称投诉管理部门）统一承担投诉管理工作。

6.9.2 医务人员应当尊重患者依法享有的隐私权、知情权、选择权等权利，根据患者病情、预后不同以及患者实际需求，突出重点，采取适当方式进行沟通。

6.9.3 医疗机构应当建立畅通、便捷的投诉渠道，在医疗机构显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。

6.9.4 医疗机构投诉管理部门接到投诉或者卫生健康主管部门交办的投诉后，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况，在查清事实、分清责任的基础上提出处理意见，并反馈患者。

6.9.5 投诉接待人员应当认真听取患者意见，耐心细致地做好解释工作，避免矛盾激化；应当核实相关信息，如实记录患者反映的情况，及时留存书面投诉材料。

6.9.6 医疗机构应当建立健全投诉档案，立卷归档，留档备查。

## 7 评价与改进

### 7.1 自我评价

#### 7.1.1 总则

医疗机构建立定期评价及重大事项评价双向机制，应在前期开展承诺、践诺等建设工作的基础上，对照评价要求进行自我评价，评价指标参照附录A。

#### 7.1.2 定期评价

医疗机构实行每年一次的自我评价，评价后完成放心舒心消费环境建设自评报告，格式见DB5104/T 51.1的附录C。

#### 7.1.3 重大事项评价

医疗机构针对重大消费投诉及突发性消费维权事件（可是单位内，也可是行业内重大事件）进行评价，通过领导小组会议，单位内部讨论学习等开展自我评价。

### 7.2 第三方评价

医疗机构也可通过第三方机构进行实地评价，通过舆论监测、投诉举报分析、开展消费体验、组织评估等方式，对照放心舒心消费环境建设要求的内容进行跟踪检查，为单位放心舒心消费环境建设活动提出合理建议。

### 7.3 改进

医疗机构通过开展自我评价或经第三方评价后，要及时针对评价中暴露的问题进行分析研判，提出改进意见，制订改进时间表。



## 附 录 A

(资料性)

## 放心舒心消费环境建设医疗机构考核评分表

放心舒心消费环境建设医疗机构考核评分表，见表A.1。

表A.1 放心舒心消费环境建设医疗机构考核评分表

序号	内容与基本要求		审核评价情况	备注	
<b>否决项</b>					
1	未依法取得《医疗机构执业许可证》；未按照卫生健康部门核定的诊疗科目执业		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
2	未在国家医疗卫生法律、法规、规章、诊疗规范的框架内开展诊疗活动		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
3	是否存在未具备资质的卫生专业技术人员提供诊疗服务的情况		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
4	未按照强制检定和非强制检定的医疗类计量器具（检定、校准）溯源的相关要求执行		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
5	是否出现推诿、拒诊患者等严重情况的		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
<b>一般项</b>					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注
1	管理 规范	建立科学规范的管理机制	4	有完整的医院管理规章制度和岗位职责的得4分	
2		职工熟悉本岗位职责及相关规章制度	3	随机抽取6个岗位人员询问职责，每有1个岗位人员回答正确得0.5分，总得分不超过3分	
3		完善医疗保障服务机制，优化服务流程	4	开展健康教育、健康咨询等公益性社会活动或开展过类似活动的得2分；完成上级部门下达的医疗保障任务并有记录的得2分	
4		大力宣传医院放心舒心消费环境建设工作，创新工作方法和内容，及时上报相关信息	4	随机抽查5名医院工作人员，全部知晓建设工作的扣4分；有1名至4名知晓的得2分；全部不知晓不得分	
5	医疗 服务 场所	医疗场所命名按照《医疗机构管理条例实施细则》的要求进行	2	随机查看2-4处，全部符合要求得2分	
6		医疗场所的公共信息导向系设置	3	随机抽查6处设置，每有一处设置符合要求得0.5分，总分不超过3分	
7		医疗机构应达到相关环境标准要求，诊疗环境干净、整洁、舒适	2	诊疗环境干净无垃圾脏污的得2分	
8		有保护患者隐私的设施设备，并按照相关要求保	4	有保护患者隐私的设施设备的得4	

		护患者隐私		分；部分缺失的得2分	
9		医疗垃圾和生活垃圾实行分类管理	2	医疗垃圾与生活垃圾有不同存放场所的得2分	
10		污水管理和处置符合规定	2	污水管理和处置符合规定且有记录的得2分	
11	费用 明示	按照人民政府或物价部门的有关规定收取医疗费用	6	有相关的收费文件得2分；有详细项目的收费清单得2分；收费时出具收据或发票得2分	
12		医疗服务项目费用	2	标明项目名称、项目内容、计价单位、价格等的得2分	
13		医疗材料费用明示	2	标明品名、规格、价格等的得2分	
14	医疗 服务	为老年人或者特殊人群开启一站式服务窗口，并与相关科室建立无缝对接工作机制，完善服务流程	4	有一站式服务窗口的得2分；有无缝对接工作机制的得2分	
15		提供预约服务，推行分时段预约	4	通过各种现代化手段，例如微信公众号、APP、网络等提供预约服务得2分；有实行分时段诊疗的得2分	
16		咨询窗口应实行一次性告知原则	2	随机提问，回答清晰，流程正确的得2分	
17	医疗 安全	建立医疗安全管理组织和责任体系，制定医疗安全管理制度，定期研究分析医疗安全问题并持续改进	4	有安全管理制度的得2分；定期召开医疗安全问题讨论会且有记录的得2分	
18		建立医疗风险防范体系，确保患者安全，按规定报告并妥善处理医疗安全（不良）事件与隐患缺陷	3	有医疗风险防范体系的得2分	
19		定期进行全员医疗安全教育，牢固树立医疗安全意识	2	有定期进行全员安全教育且有记录的得2分	
20		制定制度保障患者的合法权益，保护患者的隐私，尊重民族习惯和宗教信仰	4	有保障患者合法权益的制度得2分；有尊重民族习惯和宗教信仰等方面的制度得2分	
21		实施患者安全目标，在患者安全方面进行持续性改进	2	有在患者安全方面进行持续性改进的相关记录得2分	
22	医疗 质量	建立医疗质量管理组织和体系，制定医疗质量管理制度，定期研究医疗质量管理相关问题并持续改进	2	有质量管理体系的得2分；定期召开医疗质量问题讨论会且有记录的得2分	
23		成立医疗质量管理部门，对全院医疗、医技质量等实行监管，并落实多部门管理协调机制	3	有医疗质量管理部门的得2分	
24		定期进行全员医疗质量教育和培训，牢固树立医疗质量意识，建立全员参与医疗质量管理与改进机制	2	有开展医疗质量教育和培训且有记录的得2分；有建立全员参与医疗质量管理与改进机制的得1分	
25		建立医疗质量控制信息，为制订质量管理持续改进目标与评价改进的效果提供依据	1	有医疗质量控制信息在内部传递的得1分	

26	医德医风	加强医务人员行为规范建设、完善内部考核机制	2	有对医务人员进行医德医风考核且有记录的得2分	
27		加强行风建设，建立完善相关制度、奖惩措施并认真落实	1	有进行行风建设的且有记录的得2分	
28		加强医院文化建设	2	有进行文化建设，如文化墙、文化活动且有记录的得2分	
29	回访调查	可采用电话回访或实地回访的方式进行回访	2	有电话回访记录或实地回访记录的得2分	
30		制定针对性回访计划，详细掌握回访服务对象的基本情况	4	有针对性的回访计划得2分；有回访对象记录的得2分	
31		回访结束后，要对回访活动的情况进行认真总结并建立档案	4	有回访获得的总结的得2分；建立档案保管的得2分	
32		设置投诉管理部门	2	有设置投诉管理部门的得2分	
33	投诉管理	建立畅通、便捷的投诉渠道，在显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式	4	建立有投诉渠道的得2分；在显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式的得2分	
34		及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况，在查清事实、分清责任的基础上提出处理意见，并反馈患者	2	有向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况记录的得2分	
35		认真听取患者意见，并记录反映情况	2	有与患者沟通时的相关记录并保持的得2分	
36		建立健全投诉档案	2	有投诉案档案且保持的得2分	
37	氛围营造	市场主体重视放心舒心工作，有对应的管理要求和工作开展记录文件	3	开展相关工作并提供对应证明，得3分	
38		市场主体制作《放心舒心消费环境建设承诺书》，并在本单位经营场所、网站或媒体平台等醒目位置公开展示	2	有承诺书并主动展示，得2分	
39		市场主体应在经营场所或网站显著位置规范使用“美丽诚信攀枝花、放心舒心消费城”标记，主动接受社会监督。	2	有相关标记，得2分	
40		现场氛围浓郁，放心舒心宣传内容与场所整体风格协调一致	3	现场考察综合打分，氛围一般得1分，氛围较好的2分，氛围与风格一致得3分	
<b>加分项</b>					
序号	评分项目	内容与基本要求	分值	评分标准	备注
1	加分项	积极引入先进的或国际公认的医院管理体系与理念，有效且高效地管理医院	2	有相关的体系证明的得2分	
2		建立预约停车、用餐等完善的配套服务场所	4	有预约停车服务的得2分；有用餐等配套服务的得2分	
3		在满意度监测系统中的得分较高	2	在满意度监测系统中得分高于全市平均得分的加2分	

4	鼓励医疗机构加强舆情监测,及时掌握患者在其他渠道的诉求	2	有舆情监测记录的得2分	
---	-----------------------------	---	-------------	--

注: 不适用项不得分, 总分作相应调整。此资料性附录分值可根据有关部门要求进行调整。

## 参考文献

- [1] 《中华人民共和国消费者权益保护法》（2013年10月25日第十二届全国人民代表大会常务委员会第五次会议通过修改）
- [2] 《医疗机构管理条例》（根据2016年2月6日《国务院关于修改部分行政法规的决定》修订）
- [3] 《四川省医疗机构管理条例》（根据2001年3月30日四川省第九届人民代表大会常务委员会第二十二次会议《关于修改〈四川省医疗机构管理条例〉的决定》修正）
- [4] 《攀枝花市推进医疗高质量发展实施方案(2018-2020年)》（攀卫办〔2018〕221号）
- [5] 《中华人民共和国执业医师法》（根据2009年8月27日中华人民共和国主席令第十八号第十一届全国人民代表大会常务委员会第十次会议《关于修改部分法律的决定》修正）
- [6] 《医疗机构管理条例实施细则》（2017年2月21日根据国家卫生和计划生育委员会令第12号《国家卫生计生委关于修改〈医疗机构管理条例实施细则〉的决定》第三次修正）
- [7] 《四川省全面改善医疗服务三年行动方案》（川卫办发〔2018〕27号）
- [8] 《外国医师来华短期行医暂行管理办法》（卫生部令第24号）
- [9] 《香港、澳门特别行政区医师在内地短期行医管理规定》（卫生部令第62号）
- [10] 《台湾地区医师在大陆短期行医管理规定》（卫生部令第63号）
- [11] 《医疗机构投诉管理办法》（中华人民共和国国家卫生健康委员会令 第3号）
-