

中卫市医疗卫生行业作风专项治理行动 实施方案（2021—2022年）

为进一步加强我市医疗机构行风和医务人员医德医风建设，规范医疗机构及其从业人员廉洁行医行为，维护人民群众合法权益，坚定不移将“管行业必须管行风”“谁主管谁负责”的治理要求落到实处，按照全市深入实施干部政治能力和专业能力提升工程及《关于开展“党政机关作风建设年、干部队伍素质提升年”的意见》，结合全市卫生健康系统实际，制定本实施方案。

一、治理目标

（一）通过开展专项行动，宣传广大医务人员爱岗敬业、无私奉献的精神，营造风清气正的行业环境。

（二）规范医疗机构从业人员执业行为，强化廉洁从医、规范执业，进一步提高群众满意度。

（三）建立健全医务人员执业行为监管长效机制，树立风清气正的医疗行业新风尚，切实保障人民群众健康权益。

二、治理范围

各级各类医疗卫生机构和医务人员。

三、重点任务

（一）治理医疗服务中的生、冷、硬、顶、推现象。以“让每位患者满意”为主题，改善服务态度、优化服务流程。患者来院就医、咨询、投诉，要严格落实首问负责制，杜绝生、冷、硬、顶、推现象。各医疗卫生机构要制定接打电话、窗口服务、导诊

服务、接诊服务等环节文明用语和服务规范，加强文明礼仪培训，实行挂牌上岗，使用文明语言；要明确专人负责“宁夏医院服务满意度一键评”系统，及时对患者投诉建议进行回复，每月对门诊（停车、卫生、挂号、收费、就医、取药）、住院（收费、医师、检查、住院、护理）等方面的满意度评价情况进行分析，建立健全管理制度，堵塞管理漏洞。通过热情细致的服务，优质高效的服务质量赢得患者的信赖，构建和谐医患关系，提升医疗服务品质，树立良好社会形象。

（二）整治医疗卫生机构及其从业人员利用执业之便谋取不正当利益、收取回扣的行为。重点治理各级各类医疗卫生机构从业人员（含医生、护士、医技人员、行政人员）利用职务便利，在医疗卫生活动中（包括介绍入院、检查、治疗、手术等环节）索取或收受患者及其家属以各种名义赠送的“红包”礼金或者牟取其他不正当利益的违规违法行为。主要包括：医疗卫生机构从业人员接受药品、医疗器械、医用卫生材料等医药产品生产、经营企业或经销人员以各种名义、形式给予的回扣行为；医务人员接受医药企业为其安排、组织或支付费用的营业性娱乐活动；医疗机构及其从业人员违反规定发布医疗广告，参与医药产品、食品、保健品等商品推销活动的行为；医务人员以商业为目的统计医师个人及临床科室有关药品、医用耗材的用量信息，为医药营销人员统计提供便利的行为。

（三）治理医疗服务中的违法违规行。一是开展“合理用药、合理检查、合理治疗”专项整治行动，查处诱导消费和不合

理诊疗行为。二是加强医务人员规范检查、规范治疗、合理用药等执业行为的监督检查，建立医疗机构、医务人员不良积分制度，建立信息化积分监管平台，加强高值医用耗材、辅助性用药等领域的监管。三是围绕处方（医嘱）权限、知情同意、批准程序、外购药品院内使用和用药安全保障等方面完善医疗机构药品使用监管，查处医药产品生产、经营企业的经销人员在医疗机构内的违规营销行为。探索建立医药产品生产、经营企业的经销人员进入医疗机构内部与医务人员接洽营销行为信息化预警、监测机制。四是开展规范医疗机构收费行为专项检查，重点检查整治提供医疗服务过程中重复收费、分解收费、超标准收费、不实收费等问题。

（四）治理医疗纠纷、投诉频发、多发问题。 结合《市委第二巡察组巡察市卫生健康委员会党委反馈意见整改方案》（卫卫党发〔2020〕50号）中“推进医疗纠纷预防不到位”及损害群众利益问题依旧突出的问题，坚决惩治发生在医疗行业的腐败和作风问题。医疗机构要建立党委主导、院长负责，党政齐抓共管医德医风的工作机制。建立定期通报制度，对二级以上医疗机构医疗投诉、纠纷半年一通报。各医疗机构要畅通患者投诉渠道，专人负责医疗投诉、纠纷调处工作，建立院内医疗投诉、纠纷反馈、考评工作机制，考评结果与晋升职称、评先评优、提拔任用、奖励性绩效工资发放等挂钩。考核不合格的进行约谈处理，对违纪违规人员实行“一票否决”制度，不得参与年度评先评优，促进医院服务质量提升。压实医疗质量监管责任，市、县卫生监督机构要切实履行医疗质量监管职责，通过日常管理、专项检查、

执业验收、定期校验、专业评价、大型医院巡查及医疗机构等级评审等方式掌握辖区内医疗机构医疗隐患点，针对存在的问题定期不定期开展检查指导、督促整改，并于**每月30日前**向市、县（区）卫生健康委（局）上报监督情况。实行医疗安全责任追究，对工作机制不健全、工作责任不落实、推诿扯皮、疏于管理、存在重大医疗安全隐患，或者发生重大医疗安全事件的医疗机构和相关人员，要进行严肃处理，并从重追究相关管理人员责任。

四、实施步骤

专项治理时间为2021年4月-2022年12月，分三个阶段实施：

（一）第一阶段：宣传动员阶段（2021年4月—5月）。各级各类医疗卫生机构要按照文件精神组织召开会议，广泛动员部署。组织医疗卫生机构人员认真学习贯彻中央及区、市关于加强行业作风建设的有关文件精神，严格执行《宁夏回族自治区医疗卫生人员廉洁从业若干规定》，不断增强遵纪守法和廉洁从医意识，有效**约束**和引导医疗服务行为，各县（区）卫生健康行政部门要按照本方案要求落实监督机制，公布整治问题投诉举报电话，鼓励患者采取短信举报、网络举报、热线投诉等多种形式提供线索。

（二）第二阶段：集中治理阶段（2021年5月-2022年10月）。各医疗卫生机构按照专项治理行动重点任务全面开展集中整治，建立内部核查工作机制，确定责任领导、责任科室、责任人，**每季度末**向卫生健康行政部门上报治理工作进展。各县（区）卫生健康局负责收集、整理群众举报线索并依职责查办或转交相关部门查办相关案件，联合相关部门对辖区医疗卫生机构日常诊

疗行为及内部管理进行检查，并对发现的问题进行及时整改。市属各医疗机构由市卫生健康委负责集中治理行动的督查，到2021年12月底要取得阶段性成果。2022年1月—10月，专项治理行动进入攻坚阶段，市、县（区）卫生健康行政部门梳理前期治理情况，对患者投诉多、服务态度差、医疗服务质量提升不明显，专项治理推进不力的单位进行集中攻坚，确保专项治理效果。集中治理范围要实现辖区内医院（含中医医院、妇幼保健院、民营医院）全覆盖，其他类型医疗卫生机构（社区卫生服务中心（站）、门诊部、诊所）覆盖50%以上。

（三）第三阶段：巩固提升阶段（2022年12月）。各医疗卫生机构要组织对专项治理情况进行总结评估，建立健全规章制度，建立长效工作机制，持续巩固提升专项治理行动成果。各县（区）卫生健康局要对本辖区内专项治理工作进行总结，市卫生健康委同相关部门组织开展对部分医疗卫生治理机构和重点环节、重点领域进行检查，对于工作落实不力的及时纠偏，督促整改并严肃问责。对于治理效果好、群众反映好的医疗机构和医务人员要加大舆论宣传力度，树立正面典型，弘扬职业精神，调动医务人员工作积极性和主动性。

五、工作要求

（一）加强领导，注重治理实效。要提高政治站位，立足于展现疫情期间广大医务人员表现出的勇于担当、顾全大局、甘于奉献的精神，充分调动全行业深刻认识治理医疗卫生服务生、冷、硬、顶、推和收受“红包”、回扣等行为是落实全面从严治党主

体责任的重要内容。各单位要主动作为，党组织书记为第一责任人，细化措施，明确分工，责任到人，确保专项治理工作落到实处，见到实效。

（二）强化监管，严肃追责问责。市、县（区）卫生健康行政部门要切实履行行业监管责任，将专项治理情况与医疗卫生机构校验管理、等级评审、重点专科评审结合。要将医疗卫生人员医德医风违纪违规行为纳入绩效考核，与年度考核、职称晋升、医德考评、医师定期考核挂钩，严格落实。各县（区）卫生健康局、市属各医疗卫生单位要层层落实责任，建立问责机制，对不认真履行职责、失职、渎职等行为的主管单位和工作人员依法严肃问责。

（三）严格执法，保持高压态势。要加强药品流通、招标、采购、临床使用等环节的综合治理，建立医药购销领域商业贿赂不良记录，按规定对列入不良记录的药品、医用设备和医用耗材生产、经营企业依法依规处理。对治理过程中发现的违法违规行为要依法依规坚决打击，做到有案必查、违法必究，曝光一批典型违法违规案件，清理整顿一批管理不规范的医疗机构。注重发挥震慑作用，确保专项行动取得实效。

（四）加强宣传，形成舆论阵势。各县（区）卫生健康行政部门要加大专项治理行动的宣传力度，大力宣传卫生健康部门净化行业环境、促进行业规范有序发展的有力举措。要充分发挥社会监督的作用，在举报热线、网络平台、微信公众号等平台设立医疗机构从业人员违规收受“红包”、回扣等监督举报专线和专

用通道，并向社会公布，广泛征集线索。通过官方网站、政务新媒体、新闻媒体等渠道，对重点案例查处情况进行曝光，对损害人民群众切身利益的行为形成舆论震慑。

联系人：李睿思 电话：0955-7988681（传真）

邮箱：zwswsj@163.com