

2023年医疗服务保障工作总结(优质5篇)

围绕工作中的某一方面或某一问题进行的专门性总结，总结某一方面的成绩、经验。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

医疗服务保障工作总结篇一

医政与医疗服务监管股根据年初工作计划，积极开展县级公立医院改革、强化医政与医疗服务监管等医政与医疗服务监管工作，现将工作开展情况总结如下：

白内障复明工程10月30日前完成200例白内障复明手术，其中20xx年目标100例□20xx年目标100例，目前已全部完成197例，目标任务完成率达100%。

xx县作为分级诊疗省重点检测县，共有公立医院53所，其中县人民医院作为重点检测医院。6月上旬，省卫计委相关专家对我县以及县人民医院分级诊疗工作进行了督导，对我县分级诊疗工作表示肯定。根据省卫计委《关于进一步加强分级诊疗检测评估工作的通知》（川卫办发20xx]106号）文件精神，我局印发了□xx县广泛开展分级诊疗服务主题宣传工作方案□□□xx县卫生局关于做好我县医疗机构双向转诊工作的通知》、《关于进一步做好分级诊疗工作的通知》等文件，对全县各医疗机构分级检测评估工作提出了加强组织领导，进一步提高认识、建立健全组织机构、强化宣传教育、完善转诊协议、圆满完成对口支援工作，建立延伸病房或延伸门诊、加强督导考核和自查完善、做好检测数据的收集、直报和分析工作，务必做到上报数据的准确性、及时性。继续推进县级公立医院综合改革。

围绕保基本、强基层、建机制、坚持公立医院公益性质为工

作宗旨，以取消药品加成为突破口，以完善补偿机制为切入点，统筹推进公立医院管理体制、补偿机制、人事分配、价格机制、医保支付、采购机制、监管机制等综合改革。我局制定印发了《贯彻落实xx县县级公立医院综合改革实施方案科室任务分工》细化分解了改革任务和各项改革进度安排。

（一）医疗服务价格调整情况合理调整医疗服务价格按照分级管理、总量控制、结构调整、省调增量、市调结构的原则，对县级公立医院诊查（中医辨证论治）费、护理费价格进行调整，以补偿县级公立医院取消药品加成额的70%。根据市发改委、市财政局、市人社局《关于xx市县级公立医院取消药品加成经费补偿办法的通知》。

（三）医保支付方式改革

1、医保支付方式改革的做法

根据xx市卫生局关于下发《xx市新型农村合作医疗单病种定额付费管理办法的通知（德市卫办发20xx]630号）》对15种疾病实行单病种定额付费管理。

2、按病种付费覆盖病种情况，覆盖住院患者数占住院患者总数的比重对阑尾炎、胆囊炎伴结石、腹股沟疝、肾结石、膀胱结石、输尿管结石、前列腺肥大（增生）、子宫肌瘤、卵巢囊肿、椎间盘脱出、混合痔、白血病（0-14周岁）、鼻窦炎、鼻息肉、鼻中隔偏曲等15种疾病实行单病种定额付费管理。

医保控费后未出现推诿病人、服务质量下降等现象。一是要正确宣传新农合相关补偿政策，切实履行告知义务，合理引导参合病人看病就医，严格把握出入院指征，认真核对参合病人的《新型农村合作医疗证》、身份证或户口簿，坚决杜绝冒名顶替，弄虚作假现象，控制住院率不合理增长；二是严格执行上级主管部门有关手术分级管理的规定和常见疾病

诊疗技术规范，严格把握相关治疗项目的使用指征、治疗级别和频率，控制医疗费用的不合理增长；三是严格执行《新型农村合作医疗基本用药目录》、《抗生素使用指导原则》和出院带药等有关规定，实行梯度用药、合理用药，坚决杜绝滥用抗生素类和营养类药物，控制药品费用不合理增长；四是严格掌握大型设备检查指征，完善常规检查，坚决杜绝以规避医疗风险为借口滥用大型检查项目，控制检查费用不合理增长；五是严格执行《xx市医疗服务价格》相关规定，杜绝分解收费、重复收费、不合理收费等行为发生。依法依规治理全面完成支援西藏、援芦任务。

成立了由局长任组长，分管局长任副组长，相关股室负责人和医院院长为成员的城乡医院对口支援工作领导小组。根据省卫生厅的工作安排xx县人民医院对口支援了xx县两所中心（乡镇）卫生院，累计参与诊疗患者214人次，开展基层管理及医务人员业务培训15次，开展巡回医疗、义诊等124人次，手术示教4例，抢救危重病人成功2次xx县妇幼保健院上半年对口支援了xx县妇幼保健院，先后派遣了两名高年资主治医师驻扎xx县妇幼保健院对口帮扶工作，截止目前完成妇产科常见病、多发病的诊治65人次，参与疑难病例会诊10人次，开展婚前检查70人次，完成计划生育手术50人次，其中高危人流手术3例，赠送了价值约2万元的医疗设备。下半年调整到xx市xx县妇幼保健院，已安排县妇幼保健院高年资妇产科主治医师一名和第二人民医院妇产科医生一名进驻。

按照市卫计委的工作安排，从8月9日—8月14日由县人民医院抽调心血管内科主治医师组建20xx年xx市范天勇支援西藏医疗队到xx县开展了巡回医疗；从8月9日—9月24日由县人民医院、县中医医院和第二人民医院抽调放射科医师组建德阳支援西藏医疗队赴xx县为3800余名藏区干部职工开展体检工作。依法依规加强医疗管理。

我局制定有进一步改善医疗服务行动计划实施细则，并

从20xx年5月起建立了进一步改善医疗服务行动计划月报制度，现各项工作正在推进过程之中。抗菌药物临床应用。

我局于20xx年3月2日至3月6日开展了抗菌药物处方权培训考核和使用抗菌药物开展静脉输注活动资格核准工作，全县分城区、东、西、南、北五个片区对全县除二级以上医院（县医院、县中医医院、县妇幼保健院、县精神病医院、第二人民医院、第四人民医院）以外的其他医疗机构（包括各中心（乡镇）卫生院、民营医院、诊所、门诊部、医务室、村卫生站、社区卫生服务站）依法享有处方权的医师、乡村医生和从事处方调剂工作的药师进行了培训和考核，共计培训20xx人，通过培训考核进一步加强了抗菌药物的管理和临床合理用药。优质护理。

及时转发了国家卫生计生委办公厅、国家中医药管理局办公室《关于进一步深化优质护理、改善护理服务的通知》（国卫办医发20xx]15号），二级医院（县医院、县中医医院、县妇幼保健院、县精神病医院、第二人民医院、第四人民医院）70%的病房开展了优质护理。二级以上医院100%建立医务人员服务患者及家属制度，咨询服务、随访服务量增加20%。

为深入贯彻落实《四川省卫生计生委关于印发四川省卫生计生系统开展行风建设实施方案的通知》（川卫办发20xx]415号）精神，着力解决卫生计生系统群众反映强烈的突出问题，全面加强卫生计生干部队伍作风建设，进一步优化服务环境，全面提升卫生计生系统社会形象，根据《xx县加强医疗卫生行风建设贯彻九不准的实施方案》要求，结合我县实际，制定了xx县卫生计生系统开展行风建设实施方案。强化卫生计生行业医德医风建设，着力解决行业存在的损害群众利益的突出问题，成立了xx县卫生计生系统纠正行业不正之风工作领导小组。领导小组由局党委书记、局长任组长，分管领导任副组长，业务科室负责人任成员。领导小组下设纠风办公室（设在医政与医疗服务监管股），纠风办公室主任由医政与

医疗服务监管股股长兼任。纠风办公室成员由纠风工作领导小组成员科室熟悉行风建设工作情况的人员组成。同时建立联席会议制度，加强工作联络协调，研究和部署行风建设开展。政风行风群众满意度较20xx年有所提升。依法依规加强基层管理。

经我局初步评选已按全县15%的比例将龙台、集凤、广福、万福、永太、凯江、永安7所中心卫生院已向市卫计委申报了20xx年群众满意的乡镇卫生院。依法依规加强费用控制。

大部分医疗机构建立了处方、医嘱和检查检验单动态监测制度、分析点评制度、公示通报制度、约谈整改制度等四项制度。推广安全风险低、技术成熟的二三类医疗技术在县级及以下医疗机构临床应用。通过强化监督检查力度不断促进医疗机构合理检查、合理治疗、合理用药，进一步健全完善县级医疗机构费用控制制度，加大对违规行为处理力度，有效规范医疗机构诊疗行为。在加强规范和保障质量的基础上，实行县级医院检查结果互认，减少重复检查，降低医疗服务成本，减轻患者经济负担，抑制不合理使用药械以及过度检查和诊疗行为。健康服务业发展推进工作制定了《xx县健康服务业发展工作推进方案》，按时报送工作信息，准确率达100%。

下一步工作思路：

（一）加强医疗机构及医疗人才队伍的建设，提高服务能力，加强临床医技人员的知识能力培训，进一步提升我县医疗服务质量。

（二）依法严格把好医师资格考试关、注册关，加强对见习、实习、进修医师执业行为的管理；加强医师会诊管理，规范医师会诊行为；加强执业护士准入和执业管理。

（三）加强卫生计生法律法规的学习和贯彻落实，加强对医疗机构和医务人员的培训和管理。

（四）继续做好深化医药卫生体制改革相关工作。

（五）继续做好医疗质量与安全、平安医院、改善医疗服务行动、行业作风建设等方面的专项督导检查工作，加大整改督导力度。

医疗服务保障工作总结篇二

根据市卫生计生委关于《进一步改善医疗服务行动计划实施方案〔xx年〕的通知》（市卫计〔xx年开展“进一步改善医疗服务行动计划”活动总结如下：

（一）召开全院动员大会〔xx年3月9日医院召开了xx年“进一步改善医疗服务行动计划”动员会，会上xx院长就xx年我院开展“进一步改善医疗服务行动计划”重点工作，进行了全面动员和部署，要求全院职工认真贯彻落实“行动计划”。

（二）健全机构，明确工作任务。医院成立了“进一步改善医疗服务行动计划”领导小组及办公室，成员职责分工明确，形成医院第一负责人亲自抓，分管领导具体抓，班子成员合力抓，层层抓落实的领导体系和工作格局。并在全院全体干部职工会议上号召医务人员多换位思考，创新、改善医疗服务措施，以实际行动让人民群众便捷就医、安全就医、有效就医、明白就医。

（三）广泛宣传，营造良好的活动氛围。为使“进一步改善医疗服务行动计划”活动深入人心，我院利用电子显示屏、微信、宣传栏等进行宣传，让全院广大干部职工更加深刻认识活动的重要意义和重点内容，全面掌握活动的进展情况。

（四）查找问题，持续改进。医院通过开展病人满意度调查、座谈会、意见箱等方式收集群众意见，并及时反馈相关科室，提高服务水平。在听取民意的同时，医院也积极进行自查，对存在的问题及时讨论研究，确定有效整改措施，持续改进，

确保活动取得实效。

（一）规范预约诊疗制度。我院通过现场预约及电话预约为患者提供预约诊疗服务，进一步增加预约诊疗服务比例，大力推行分时段预约诊疗和集中预约检查检验，引导基层首诊、双向转诊。进一步拓展预约就诊模式，充实预约服务内容，逐步完善住院预约等服务。对于预约患者和预约转诊患者实行优先就诊、优先检查、优先住院。

（二）落实远程医疗制度。在医联体内开展远程医疗服务。医联体牵头医院建立远程医疗中心，向医联体内医疗机构提供远程会诊、远程影像、远程超声、远程心电、远程病理、远程查房、远程监护、远程培训等服务。基层医疗卫生机构逐步扩大远程医疗服务范围，使更多的适宜患者能够在家门口获得上级医院诊疗服务。基层医疗卫生机构可以探索为签约患者提供适宜的远程医疗、远程健康监测、远程健康教育等服务。

（三）完善临床路径管理制度。实现临床路径管理信息化，逐步将药学服务、检查检验服务等纳入临床路径管理，增加住院患者临床路径管理比例，实现临床路径“医、护、患”一体化，增强临床诊疗行为规范度和透明度。探索建立一体化临床路径，为患者提供顺畅转诊和连续诊疗服务。

（四）推进检查检验结果互认制度。实现医学检验、医学影像、病理等专业医疗质量控制全覆盖。通过省级、市级等相关专业医疗质量控制合格的，在相应级别行政区域内检查检验结果实行互认。医联体内实现医学影像、医学检验、病理检查等资料和信息共享，实行检查检验结果互认。

（五）建立医务社工和志愿者制度。设立医务社工岗位，负责协助开展医患沟通，提供诊疗、生活、法务、援助等患者支持等服务，开通患者服务呼叫中心，统筹协调解决患者相关需求。大力推行志愿者服务，鼓励医务人员、医学生、有

爱心的社会人士等，经过培训后为患者提供志愿者服务。

（一）以病人为中心，推广多学科诊疗模式。针对肿瘤、疑难复杂疾病、多系统多器官疾病等，开设多学科诊疗门诊，为患者提供“一站式”诊疗服务。针对住院患者，可以探索以循证医学为依据，制定单病种多学科诊疗规范，建立单病种多学科病例讨论和联合查房制度，为住院患者提供多学科诊疗服务。将麻醉、医学检验、医学影像、病理、药学等专业技术人员纳入多学科诊疗团队，促进各专业协同协调发展，提升疾病综合诊疗水平和患者医疗服务舒适性。持续探索建立符合中医学学术特点，有利于发挥中医药特色优势和提高中医临床疗效，方便群众看病就医的中医综合治疗、多专业联合诊疗等模式。

（二）以危急重症为重点，创新急诊急救服务。加快建立胸痛中心、卒中中心、创伤中心、危重孕产妇救治中心、危重儿童和新生儿救治中心。实现各中心相关专业统筹协调，为患者提供医疗救治绿色通道和一体化综合救治服务，提升重大急性病医疗救治质量和效率。院前医疗急救机构与各中心形成网络，实现患者信息院前院内共享，构建快速、高效、全覆盖的急危重症医疗救治体系。

（三）以医联体为载体，提供连续医疗服务。医联体内实现电子健康档案和电子病历信息共享，以单病种一体化临床路径为基础，明确分工协作任务，以病人为中心，为患者提供健康教育、疾病预防、诊断、治疗、康复、护理等连续医疗服务，完整记录健康信息。加强医疗质量控制体系建设，重点加强医联体连续医疗服务各环节的医疗质量控制，推动基层医疗质量有效提升，保障医疗安全。医联体内以信息化为手段，形成患者有序流动、医疗资源按需调配、医疗服务一体化的分级诊疗格局。

（四）以日间服务为切入点，推进实现急慢分治。稳步开展日间手术，完善工作制度和 workflows，逐步扩大日间手术病

种范围，逐年增加日间手术占择期手术的比例，缩短患者等待住院和等待手术时间，提高医疗服务效率。设置日间病房、日间治疗中心等，为患者提供日间化疗、新生儿日间蓝光照射治疗等日间服务，提高床单元使用效率，惠及更多患者。医联体内基层医疗卫生机构为日间手术和日间治疗的患者提供随访等后续服务。

（六）以“一卡通”为目标，加强就诊信息互联互通。加强居民健康卡、医保卡等应用，继续推动落实全省医疗机构就诊“一卡通”，患者使用统一的就诊卡可以在任一医疗机构就诊。逐步增加、整合就诊卡的就诊、结算、支付、查询、挂号等功能。

（七）以社会新需求为导向，延伸提供优质护理服务。进一步扩大优质护理服务覆盖面，逐步实现优质护理服务全覆盖，逐步开展优质护理服务。在医联体内实现优质护理服务下沉，通过培训、指导、帮带、远程等方式，将老年护理、康复护理、安宁疗护等延伸至基层医疗卫生机构。可以探索为患者提供上门护理、居家护理指导等服务。

（八）以签约服务为依托，拓展药学服务新领域。逐步实现药学服务全覆盖，临床药师利用信息化手段，为门诊和住院患者提供个性化的合理用药指导。加强医联体内各级医疗机构用药衔接，对向基层医疗卫生机构延伸的处方进行审核，实现药学服务下沉。临床药师通过现场指导或者远程方式，指导基层医疗卫生机构医务人员提高合理用药水平，重点为签约服务的慢性病患者提供用药指导，满足患者新需求。为患者提供中药个体化用药加工等个性化服务，充分运用信息化手段开展中药饮片配送等服务，缩短患者取药等环节等候时间。

（九）以人文服务为媒介，构建和谐医患关系。加强医务人员人文教育，提升沟通能力和服务意识。各项诊疗服务要有爱心、耐心、责任心，及时了解患者需求，做好宣教、解释

和沟通。推进以告知为中心的医患沟通平台建设，严格落实医疗告知各项要求，及时、准确向患者说明病情和医疗措施。通过告知，进一步普及医疗知识，规范医疗行为，增进医患互信。建立医务人员和窗口服务人员服务用语和服务行为规范，并落实日常培训与考核。加强患者隐私保护，在关键区域和关键部门完善私密性保护设施。探索开展心血管疾病、肿瘤疾病、糖尿病等慢性病相关临床科室与精神科、心理科的协作，为患者同步提供诊疗服务和心理指导。实施有创诊疗操作时采取措施舒缓患者情绪。

（十）以后勤服务为突破，全面提升患者满意度。不断改善设施环境，标识清晰，布局合理。加强后勤服务管理，重点提升膳食质量和卫生间洁净状况。在公共区域为候诊患者提供网络、阅读、餐饮等舒缓情绪服务，为有需要的住院患者提供健康指导和治疗饮食。解决医院停车难、院内交通秩序乱等问题，进一步提升后勤人员服务意识，重点规范保安、保洁、电梯引导员等物业管理岗位的服务用语和行为规范，改善服务态度，严厉查处利用岗位便利的“医托”、倒卖号源等不当行为。

（一）医疗核心制度落实年。我院围绕“行动计划”，在院内开展以“制度在心中，落实见行动”为主题的“医疗核心制度落实年”系列活动，如“医疗核心制度知识竞赛”、“三基”培训及考核、护理课堂教学大赛、全院疑难病例讨论等活动。

（二）创造真诚的爱心服务环境，把患者当成自己的亲人。让患者对医院产生信任和满意度。在亲情化服务中要求医务换位思考，观察自己的职责，探索亲情化服务的作用，把患者当做“熟人”、“亲人”，理解和尊重。关爱患者，主动关心、解决患者的生活需要和困难。与患者交流时态度和蔼，为患者所想，不断给予心理上的支持和安慰。让患者感觉到亲情的温暖，给患者以不是亲人胜似亲人之感。使文化与医疗工作有机的融合在一起，得到广大患者的肯定。

“改善医疗服务行动”是一项长期工程、系统工程，我院将严格按照国家和省卫健委各项工作要求，结合医院实际，创新服务举措，不断改善医疗服务行为。对工作中发现的好的做法和工作模式做好宣传和推广，并通过制度予以固化；对于发现的问题，按要求及时整改，切实改进医院医疗服务质量，打造“满意在医院”服务品牌。

医疗服务保障工作总结篇三

我院康复医疗服务工作，结合医院实际，初步建立“防、治、康相结合”的康复医疗服务体系，不断满足人民群众基本康复医疗服务需求，减少残疾发生，减轻残疾程度，提高生活质量，减轻家庭和社会负担，促进社会和谐。现将我院的情况总结于下：

20xx年11月，我院成立了康复医学科，并中医科、理疗科的医务人员纳入康复医学科，配备了12名医生、12名护士，设置病床48张，配备了心电图机、心电监护仪、注射泵、输液泵、中频治疗仪、微波治疗仪、腰椎牵引床、颈椎牵引器、中频治疗仪、微波治疗仪、超短波治疗仪、磁疗仪、电针仪、红外线[tdp]治疗仪、拔罐器、推拿床等医疗设备。并先后派出3名医生到昆明市中医院康复科、云南省红会医院疼痛科、上海市复旦大学附属华山医院康复科进修学习。为有利于康复医疗业务的发展，根据医院的情况，于20xx年10月将中医、理疗的医务人员从康复医学科中分离出来，实行独立管理。现有工作人员7人，其中：主治医师2人、执业医师2人、执业助理医师1人、护师1人。

我院的康复医疗服务工作，应用电针、普通针刺、针刺运动疗法、温针、推拿、红外线治疗、梅花针、穴位贴敷治疗、中药热奄包治疗、中医定向透药疗法、中药封包治疗、中药内服、穴位注射、灸法、隔物灸法、拔罐疗法等传统治疗及脉冲电治疗、超短波治疗、磁疗、牵引、运动疗法、偏瘫肢

体功能训练、关节松动术、作业疗法等现代康复治疗方法对早期脑梗死、脑血管意外后遗症、颈椎病、偏头痛、眩晕、耳鸣、落枕、肩周炎、腰椎间盘突出症、腰椎骨质增生、截瘫、坐骨神经痛、面瘫、三叉神经痛、面肌痉挛、风湿性关节炎、痛风性关节炎、顽固性呃逆等疾病有较好的治疗效果，形成了一定的特色。

1、由于医院占地面积狭小，无发展空间，康复医疗业务用房不足

3、康复医学专业设备不足。

4、目前只能开展中医方面的针灸、推拿、按摩和物理治疗项目，不能规范开展规范化、系统化的康复医学治疗。

1、将康复医疗服务体系的建设纳入我院的建设业发展规划，建立真正意义的康复医学科。

2、加强康复医学专业人员的培养和人才的引进，打造一支专业技术人员队伍，建立一个有特色的康复医疗学科。

3、加大设备购置的投入，配备必要的医疗设备。

4、待新医院建成后（预计20xx年投入使用），保障康复医疗的业务用户房。

5、加强与相关科室的密切联系，加大宣传力度，推广康复医疗服务项目。

1、将康复医疗服务的项目以及残疾人辅助用具，尽可能纳入城乡基本医疗保障范围。

2、对广大残疾人的康复医疗，国家给予救助政策。

3、国家给予资金扶持，建立康复医疗中心。

医疗服务保障工作总结篇四

根据医院招聘数量和岗位需求，住院医师规范化培训招生向儿科倾斜，到20xx年累计培训儿科专业住院医师10名以上。加强培训体系建设，使培训合格的儿科专业住院医师具备独立从事儿科临床工作的能力。促进儿科医务人员职业发展。在评优评先工作中，对符合条件的儿科、产科医务人员应予以重点考虑。

1、加强儿童医疗服务机构建设。

加快建成国家、省、市、县四级儿童医疗卫生服务体系。进一步优化资源配置，根据实际情况和医疗需求增加儿科门诊和儿科病房。

2、完善儿童医疗服务网络。

加快推进分级诊疗制度建设，明确服务功能定位。加强儿童常见病、多发病的规范化诊疗和急救处置；做好儿童医疗和预防保健工作。加快建立完善出生缺陷综合防控体系，做好孕妇产前筛查和新生儿疾病筛查。加强与康复机构协作，通过对口支援等方式，促进优质儿童医疗资源流动和下沉。

3、构建儿科医疗联盟。

促进区域间儿科医疗服务同质化，推动区域医疗资源、患者需求的双向流动。通过对口支援鼓励儿科医师到基层医疗卫生机构出诊、巡诊，提高基层医疗卫生机构服务能力，方便患者就近就诊。

1、合理调整儿科医疗服务价格。

按照“总量控制、结构调整、有升有降、逐步到位”的原则，合理体现儿科特点及不同年龄人群医疗服务差别。收费标准高于成人医疗服务收费标准。调整后的医疗费用按规定纳入医保支付范围，避免增加患者就医负担。

2、提高儿科医务人员薪酬待遇。

健全以岗位风险评级、服务质量数量和患者满意度为核心的内部分配机制，做到优绩优酬，提升儿科医务人员岗位吸引力。在医疗机构内部分配中，充分考虑儿科工作特点，合理确定儿科医务人员工资水平。

3、开展贫困家庭儿童医疗救助。

加强城乡居民基本医疗保险、大病保险、医疗救助、疾病应急救助和慈善救助的有效衔接，实施好基本公共卫生服务项目，进一步提高儿童重大疾病救治保障水平。

4、做好儿童用药供应保障。

建立儿童用药审评审批专门通道，优建立健全短缺药品供应保障预警机制。

1、促进儿童预防保健。

规范开展儿童保健、儿童健康管理，做好预防接种，强化新生儿和婴幼儿保健、生长发育监测、营养与喂养指导等服务。开展健康知识和疾病预防知识宣传，提高家庭儿童保健意识。

2、加强儿童急危重症救治能力建设。

开通儿童急危重症绿色通道，提高救治能力，提高儿童疾病院前急救反应能力，及时将急危重症儿童转运至上级医院。

3、有效应对高峰期医疗需求。

制订儿童就诊高峰期应对预案，满足高峰期儿童患者医疗需求。

4、加强中医儿科诊疗服务。

设置中医儿科，提供儿科常见病、多发病中医药诊疗服务。

5、构建和谐医患关系。

畅通医疗纠纷投诉渠道，建立投诉反馈制度。大力开展“平安医院”建设。

1、信息网络技术刚起步，不能利用互联网拓展和延伸优质儿科医疗资源的服务。

2、我院的房屋结构等原因，在客观上限制了儿科的发展。

3、我院为专科医院，科室少，主要是儿科、妇产科、保健科，可能一些政策对儿科的倾斜没有综合性医院那样明显。

医疗服务保障工作总结篇五

一年来，我院按照上级关于进一步加强卫生政风行风建设、院务公开工作的有关精神，并根据福州市政府纠风办《全市纠正医药购销和医疗服务中不正之风专项治理工作实施意见》在县委县政府和卫生局的关心和支持下，认真开展治理医药购销领域商业贿赂并建立长效机制，自觉将卫生行风政风建设工作贯穿于专项治理工作的全过程，取得了一定的成效。

现将我院治理医药购销领域商业贿赂和民主评议卫生行风以及院务公开工作开展情况总结如下：

(一)领导重视，组织协调

在开展医药购销和医疗服务中不正之风专项治理工作以来，我院领导班子高度重视此项工作，多次召开专项会议，研究制定具体工作方案，成立领导小组，设立办公室，由办公室具体负责医院治理商业贿赂工作具体事宜。

(二)加强教育，提高认识

一是加强职工的职业道德和法制教育。为了做好治理商业贿赂专项工作，我院专门组织召开了动员大会，组织全院医务人员学习纠正医药购销和医疗服务中不正之风专项治理工作方面有关文件和材料，宣传党和国家有关政策和法律法规，同时结合医院实际先后开展了学习华益慰、乔淑萍等医疗卫生先进人物的先进事迹活动，为深入开展治理商业贿赂活动的深入开展奠定了坚实的思想基础。

二是抓好警示教育。充分利用查处发生在身边的典型案例和新闻媒体披露的大案要案，适时开展警示教育。开展“以案说纪、以案说法”教育活动，教育广大医务人员筑牢拒腐防变的思想道德防线，树立依法执业和自觉抵制商业贿赂的良好风气。

(三)措施有力，方法得当

一是向院内外重新公布了举报电话和投诉信箱，公开廉政账户，主动接受社会各界的监督。

二是认真贯彻落实药品集中招标采购工作□xx年10月开始实行网上招标采购□xx年1月至10月份，全院药品总采购金额40.8万元，其中集中招标采购的药品达30.8万元，占95%，另5%为上级医院转诊病人所需用药。医疗器械全部按规定参加政府集中采购。

三是加强药事管理委员会职责。健全药事管理工作的规章制度并监督实施，促进合理用药，规范化全院用药计划，结合

抗菌药专项治理工作，对全院抗生素使用进行自纠自查，并每季度进行统计上报。

四是严格执行价格政策，规范医疗收费行为。从7月份开始严格实行药品零差价。并根据福建省医疗服务价格项目规范不定期开展价格执行情况检查。定期向社会公布有关医疗服务信息价格。

五是加强惠农资金的使用管理。经常组织财务处的人员到临床科室查阅日志和病历，审核出院病人的费用明细，特别是加强新农合病人的补偿管理，坚决杜绝骗取和套取新农合基金的行为，据统计1~10月份，新农合补偿金发放6.65万元，城镇居民医保金发放1.01万元，没有发现违纪违规行为。

六是开展医院管理年活动与治理医药购销和服务中不正之风有机结合。继续在全院开展“以病人为中心，以提高医疗服务质量为主题”的医院管理年活动，努力减轻群众就医经济负担，确保医院管理年活动各项目标的实现。

(一)聘请民评代表和廉政监督员，广泛征求社会各阶层对医院的意见、建议，及时对这些意见建议进行整理归纳加以整改。同时还定期向病人和社会人员发放医院服务质量满意度调查问卷，以便及时发现医院管理和医疗服务中存在的问题。

(二)抓好医务人员培训，提高服务质量。特别强化医务人员的“三基”“三严”培训，严格执行有关操作规范，提高合理检查、合理用药、合理治疗的意识，加强病历和处方的规范化管理，规范医疗服务行为，提高基础医疗、护理质量，保障医疗质量和医疗安全。

我院全面推行院务公开制度，对外公开医疗服务项目及服务价格、药品及医用耗材价格；对内向职工公开医院重大决策事项、经营管理情况、人事管理情况、药品器械采购等。为畅

通信访渠道，还设立了专门投诉电话、举报箱，接受社会监督，促进医院依法执业，诚实执业。

检查也发现一些问题如某些不同批次的药品价格更改不及时。这些问题在下一步的工作中重点加强监督并予以督促解决。