

铜川市卫生健康委员会文件

铜卫健发〔2020〕49号

铜川市卫生健康委员会 印发关于深化更高水平平安医院建设工作 实施方案的通知

各区县卫健局，陕健医集团铜川医疗中心，委属各医疗单位：

现将《关于深化更高水平平安医院建设工作实施方案》
印发给你们，请结合工作实际，全面抓好落实。

铜川市卫生健康委员会

2020年7月16日



关于深化更高水平平安医院建设工作实施方案

根据中共铜川市委办公室 铜川市人民政府办公室《关于深化更高水平平安铜川建设推进市域社会治理现代化的实施方案》精神，为进一步深化全市各级医疗机构平安医院建设工作，全面提升医疗机构综合治理水平，特制定本方案。

一、指导思想

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，以深化建设更高水平平安医院为载体，以解决医患矛盾纠纷和相关治安问题为重点，深入推进扫黑除恶专项斗争和清廉医院建设，进一步提高医疗卫生服务质量，规范执业和工作行为，不断增强群众的满意度、信任度，为新时代全市追赶超越发展创造平安稳定的社会环境。

二、工作目标

以各级各类医院、乡镇卫生院、社区卫生服务中心为创建主体，将更高水平平安医院建设作为实现维持正常医疗秩序、完善社会治安防控体系、维护社会治安大局稳定重要举措常抓不懈，依法从严从快打击涉医违法犯罪，积极构建和谐医患关系，为更高水平平安铜川建设做出应有贡献。

三、工作任务

（一）加强重点领域监管力度

1. 扎实推进行业乱象治理。坚持把行业乱象乱点整治作

为建设高水平平安医院的重要举措，聚焦卫健系统重点打击任务，持续推进行业乱象专项整治行动，实行乱象线索台账销号管理，扎实彻底整治行业乱象问题，强化本行业领域常态化监管。

2. 强化重点领域监管。紧盯医疗保险、医疗物资采购、建设项目等重点领域、关键环节，落实关口前移、抓早抓小措施。加强对诈骗、套取医保资金行为及药品、耗材、设备、大宗物资（服务）采购使用监管，依托药品耗材采购新机制新平台，实施采购“两票制”。严格落实工程项目招投标制度，强化基本建设工程项目事前、事中、事后监管。

（二）优化医疗卫生服务质量

1. 强化医务人员医德医风建设。制定完善科学的医务人员医德考评体系，完善医务人员医德档案，将医德考评结果与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优、薪酬待遇、定期考核等个人切身利益直接挂钩，切实增强考评的激励和约束作用。建立健全红包、回扣治理长效机制。建立清廉诊疗评议制度，由病人对医生在诊疗过程中的清廉情况进行评议，在醒目位置设立举报箱，开通举报电话，畅通举报投诉渠道。严格落实廉情分析制度，及时做好对苗头性、倾向性问题梳理处置。

2. 推进权力运行公开透明。加强对各类权力的相互制约和监督，促进公权力运行的规范、公开，有效管控、防范廉

洁风险。全面加强医院等各类信息公开工作，细化公开内容、公开范围、公开形式、公开频次，充分利用信息化手段，搭建信息公开平台，保障医院党员、职工的知情权、参与权、选择权、监督权。通过权力运行的公开，进一步扎紧“制度笼子”，不断推进医院各项制度健全与落实。

3. 强化医疗服务和医疗质量管理。进一步规范医务人员的医疗服务行为，做到合理检查、合理用药、合理治疗，严格控制医疗费用不合理增长，重点加强对抗生素、辅助性和营养性用药、高植耗材和一次性耗材使用管理，建立药品、耗材的跟踪监控和超常使用预警制度，落实处方点评制度，推进检验检查结果互认，着力解决医疗机构过度检查、过度用药及超出服务项目收费等问题。持续开展医疗质量提升专项行动，落实医疗质量安全核心制度，加强对医疗技术事前事中事后、医院感染预防与控制、实验室安全等重点技术、重点环节、重点领域的质量安全监管，不断提高对医疗质量安全的监管水平，提升医疗风险防范能力，保障医疗安全，切实维护患者权益。

（三）建立多部门协助长效机制

1. 建立打早打小机制。严格落实打防管控措施，积极发动群众，利用监督举报电话、市民热线、网络舆情等信息，对卫健系统的“非法行医”“欺诈骗保”等问题露头就打、打准打狠，做到及时发现，有效处置。

2. 建立协作联动机制。建立完善卫健、公安、市场监管、医保等职能部门打财断“血”协同查办制度，有效整合行业监管资源、建立完善行业监管部门协作联动治理体系。落实行业涉黑涉恶涉乱问题线索动态排查和销号管理制度，提升行业监管水平。

3. 建立共建共享机制。坚持依靠群众，充分动员群众，畅通举报渠道，充分运用群众喜闻乐见、易于参与的载体开展宣传，坚定更高水平平安医院创建活动的坚定意志和信心决心，营造浓厚创建氛围。广泛发动群众支持参与创建活动，营造人人参与创建、人人共享平安的良好局面。

（四）全面提升医疗机构安全治理水平

1. 提升安全防范能力。一要加强医院安全防范建设。全力推进“人防、物防、技防”标准化建设。二要进一步规范医院警务室建设。医院要按照相关要求，为警务室配备必要的警用装备、防护设施及办公设备，落实专项经费，保障工作开展。三要开展医疗机构全员安全防范意识教育活动。医院要在科室设立安全预防员，每个科室在每一班也要明确人员担负安全预防员任务，随时掌握特殊病人或家属的不良情绪，发现问题及时向有关部门报告，防止发生意外情况。

2. 强化行政执法力度。相关部门对各类伤医、闹医等违法犯罪活动依法果断处置，及时收集固定证据，依法严厉打击。卫健执法重点是开展医疗机构依法执业专项整治工

作，严厉打击卫生健康领域内违法违规行为，认真查处和严厉打击医疗机构违反《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等违法行为。

3. 提高涉医处置能力。医疗机构要高度重视涉医案事件的早介入、早处理。发生伤医、扰序等涉医案事件，医疗机构负责人及相关部门要靠前指挥，采取果断措施，在做好应急处置的同时，立即报警，保护医务人员和事发现场，维护现场秩序，配合公安机关开展相关工作。

4. 强化医疗纠纷调处工作。依据《医疗纠纷预防和处理条例》，推动完善院内调解、人民调解相结合的医疗纠纷调解体系，建立医疗纠纷多元化解告知制度。发生医疗纠纷后，医疗机构应当告知患方有关医疗纠纷处理的途径、方法和程序，引导依法处理纠纷，同时宣传国家关于处理涉医违法犯罪的有关规定要求。医疗纠纷人民调解组织应当及时介入医疗纠纷处理，通过耐心细致地疏导，引导当事人采取人民调解方式解决纠纷，医疗机构应当积极配合、支持医疗纠纷人民调解组织。患方明确拒绝调解的，医疗纠纷人民调解组织或医疗机构要积极、主动协助患方通过合法途径处理医疗纠纷。医疗纠纷责任未认定前，医疗机构不得赔钱息事。

5. 健全医疗风险分担机制。各医疗机构要按照《医院投诉管理办法（试行）》要求，二级以上医院设立投诉科，落实“首诉负责制”，及时反馈并妥善处理，做到有投诉必处理、有投

诉必回复，力争把医疗纠纷化解在萌芽状态。各医疗机构要明确自行协商解决的程序，并规定医患双方自行协商解决医疗纠纷的赔付限额，对超过赔付限额的，医疗机构应当配合患者及家属通过人民调解、诉讼等法定渠道解决。各级卫健行政部门要加强与司法部门沟通，按照《陕西省人民调解员管理服务办法》落实医调委经费预算，完善组织和人员队伍建设，确保医疗纠纷人民调解工作持续健康开展。要加强调解培训，建立健全医疗纠纷人民调解与司法诉讼、保险理赔等工作衔接配合机制；组织律师和公证、法律援助等机构为群众提供法律服务和援助；协调人民法院要探索在医疗纠纷人民调解委员会设立巡回审判点，便捷处理医疗纠纷人民调解协议司法确认案件或通过诉讼渠道解决医疗纠纷。各区县要按照《陕西省推进医疗责任保险工作方案（试行）》要求，组织辖区内公立医疗机构参加医疗责任险，年内实现80%乡镇卫生院、社区卫生服务中心以上医疗机构参保，并推动医疗责任险向民营医疗机构延伸。

6. 做好舆情应对工作。医疗机构发生涉医违法犯罪案件，及时将有关情况上报属地卫健行政部门，并逐级上报。涉医案事件发生后，在现场处置的公安机关应当及时将处置情况和下一步可能采取的处理意见通报事发医疗机构和同级卫健行政部门，医疗机构应当做好医务人员的情绪安抚和宣传解释工作。各区县卫健局要会同公安机关等有关部门对本辖区重点地区、重大涉医违法案件进行督办，并予以通报。卫健行政部门

应当会同公安机关指导医疗机构制订涉医案件舆情应对及信息发布预案，指定专职部门或专人负责媒体沟通；发生涉医案件后，医疗机构应当指定专人负责媒体沟通，未经批准不得随意将医疗机构监控录像提供给与案件调查无关的机构或人员，更不得公开对外发布；对于恶意炒作、报道严重失实的，医疗机构要做好舆论应对，及时发声、澄清事实。有较大的影响的涉医案事件，属地卫健行政部门和公安机关发布信息，对于恶意炒作引起社会不良影响的，医疗机构要向有关部门反映，依法维权。各区县卫健行政部门应当会同公安机关对典型案件集中曝光，震慑犯罪、教育群众。

7. 建立健全社会信用体系建设。各区县应当将涉医违法犯罪行为人纳入社会信用体系，依法依规施行联合惩戒并通报其所在单位；卫健行政部门、公安机关应当建立涉医违法犯罪案件处置督办通报机制。涉医违法犯罪处置的考核评价工作要于年终的综治考评相挂钩，由上级部门组织，并将医务人员、患者对维护医疗秩序工作的满意度纳入评价体系。

四、实施步骤

全市卫健系统开展更高水平平安医院建设工作，由点到面、自下而上，横向到边、纵向到底，最终实现更高水平平安医院系统全覆盖创建目标。

（一）安排部署阶段（2020年7月）。制定印发《关于深化更高水平平安医院建设工作实施方案》，启动更高水平平

安医院建设工作，各医疗卫生单位围绕建设任务清单（详见附件2），研究制定建设工作实施方案，全面启动建设活动。

（二）组织实施阶段（2020年8月—2021年11月）。深化更高水平平安医院建设，不断提升建设工作实效性。各区县各医疗机构要积极探索，大胆实践，及时总结好的做法和经验。

（三）总结验收阶段（2021年12月1日—12月31日）。各级卫健行政部门分层级、分类别对更高水平平安医院建设工作进行评估验收，持续巩固更高水平平安医院建设成果。

（四）长效保持阶段（2022年—）。2021年11月前，各区县各单位要将建设工作的具体做法及取得实效进行总结上报，建立更高水平平安医院长效监管机制，持续巩固扩大创建成果，始终保持卫健系统大局和谐稳定，不断提升广大人民群众卫生健康需求的安全感、获得感和幸福感。

五、工作要求

（一）强化组织领导。成立市全市卫健系统更高水平平安医院建设工作领导小组（见附件1）。各区县卫健局、各医疗单位要切实加强组织领导，统筹协调，各建设活动单位要充分认识到开展高水平平安医院的重要意义，要着力构建一把手抓总、分管领导具体负责、党员干部群众广泛参与、层层抓落实的创建格局，为全面实现卫健系统更高水平平安医院建设目标提供

坚强的组织保证。

（二）夯实工作责任。各区县卫健局和医疗单位要不断完善机制、创新思路、整合资源，落实相关科室职责，形成工作合力，推动更高水平平安医院建设工作取得新进展。

（三）培育选树典型。将“典型引路、以点带面”作为建设活动的重要内容，确定责任领导和工作人员，加大指导力度，积极探索创新，及时总结完善出可复制、可推广的工作经验，带动提升整体建设水平。

（四）强化舆论宣传。各建设单位要迅速召开动员大会，集中一个月时间，充分利用电视、网站、报纸、微信公众平台等媒介及宣传横幅、标语和永久性固定标语等宣传形式，全方位宣传，营造氛围，提高活动知晓率。

附件：1. 铜川市卫生健康委员会深化更高水平平安医院建设工作领导小组

2. 全市卫健系统深化更高水平平安医院建设工作任务清单

附件 1

铜川市卫生健康委员会 深化更高水平平安医院建设工作领导小组

- | | | |
|------|-----|---------------------|
| 组 长： | 段林荣 | 市卫健委党委书记、主任 |
| 副组长： | 左 涛 | 市卫健委党委副书记 |
| | 石建国 | 市卫健委党委委员、市中医药发展中心主任 |
| | 段增合 | 市卫健委党委委员、驻委纪检监察组组长 |
| | 原育才 | 市卫健委二级调研员 |
| | 张 萍 | 市卫健委党委委员、副主任 |
| | 陈亚莉 | 市卫健委党委委员、副主任 |
| | 冯翠霞 | 市医管办副主任 |
| 成 员： | 刘向阳 | 耀州区卫健局局长 |
| | 郭亚强 | 印台区卫健局局长 |
| | 陈 飞 | 王益区卫健局副局长 |
| | 张晓军 | 宜君县卫健局局长 |
| | 张秉侠 | 新区卫健局局长 |
| | 高 飞 | 市卫健委办公室主任 |
| | 张凌鹏 | 市卫健委党建与宣传教育科科长 |
| | 李江辉 | 市卫健委人事科科长 |
| | 段 卉 | 市卫健委规划财务与信息化科科长 |

| | |
|-----|--------------------|
| 王红霞 | 市卫健委卫生应急与疾病预防控制科科长 |
| 王云婕 | 市卫健委医政医管科科长 |
| 郝茵 | 市卫健委老龄健康科科长 |
| 王刚 | 市卫健委职业健康科科长 |
| 沈冬兰 | 市卫健委人口监测与家庭发展科科长 |
| 杨翟栋 | 市卫健委健康促进科科长 |
| 刘娜 | 市卫健委中医药科科长 |
| 赵雪妮 | 市卫健委政策法规与体制改革科副科长 |
| 惠军胜 | 市卫健委基层卫生与妇幼健康科副科长 |
| 李万祥 | 市卫健委副科级卫生督察专员 |

主要职责是：负责全市卫健系统更高水平平安医院建设工作的组织领导、工作协调等相关工作。领导小组下设办公室，办公室设在委医政医管科，负责更高水平平安医院建设的日常工作。

全市卫健系统“深化更高水平平安医院”建设任务清单

| 序号 | 任务内容 | 责任科室 | 责任单位 | 完成时限 |
|----|---|------------------------------------|----------------|---------|
| 1 | 建设平安医院组织领导机构，统筹做好各项工作。 | 牵头科室：医政科 责任科室：基层妇儿科 中医药科 办公室 | | 2020 年底 |
| 2 | 紧盯医疗物资采购、建设项目等重点领域，严格落实工程项目招投标准度，强化基本工程项目事前、事中、事后监管。 | 牵头科室：规信科 责任科室：医政科 基层妇儿科 | | 长期坚持 |
| 3 | 强化医务人员医德医风建设，制定完善科学的医务人员医德考评体系，将医德考评结果与医务人员的晋职晋级、岗位聘用、评先评优、薪酬待遇、定期考核等挂钩。 | 牵头科室：医政科 责任科室：人事科 基层妇儿科 中医药科 | 各区县卫健局，委属各医疗单位 | 长期坚持 |
| 4 | 加强对各类权力的相互制约和监督，促进公权力运行的规范、公开，有效管控、防范廉洁风险。全面加强医院等各类信息公开工作，充分利用信息化手段，搭建信息公开平台，保障医院党员、职工的知情权。 | 牵头科室：党建指导科 责任科室：纪检组 办公室 | | 长期坚持 |
| 5 | 强化医疗服务和医疗质量管理。进一步规范医务人员的行为，重点加强对高植耗材和一次性耗材使用管理，落实医疗质量安全核心制度，加强对医疗技术安全监管。 | 牵头科室：医政科 责任科室：医政科 基层妇儿科 中医药科 | | 长期坚持 |
| 6 | 医疗机构建立健全医患沟通制度，建立健全化解医患矛盾和预防、排查、调解医疗纠纷的工作机制，医患纠纷解决及时。 | 牵头科室：办公室 责任科室：医政科 基层妇儿科 中医药科 | | 长期坚持 |

| | | | | |
|----|--|-------------------------------|----------------|-----------|
| 7 | 卫健行政部门和医疗机构设立医疗事故发生争议处置工作机制和工作机制，患者投诉举报渠道畅通，投诉处理程序完善、规范，投诉处理妥善、及时。 | 牵头科室：医政科 责任科室：办公室 | 各区县卫健局，委属各医疗单位 | 长期坚持 |
| 8 | 深入推进扫黑除恶专项斗争，畅通举报渠道，落实行业涉黑涉恶涉乱问题线索排查和销号管理制度。 | 牵头科室：办公室 责任科室：办公室 | | 长期坚持 |
| 9 | 提升安全防范能力，加强医院安全防范建设。全力推进“人防、物防、技防”标准化建设。 | 牵头科室：办公室 责任科室：医政科 中医药科 | | 长期坚持 |
| 10 | 强化医疗纠纷调处工作。依据《医疗纠纷预防和处理条例》，推动完善院内调解、人民调解相结合的医疗纠纷调解体系，建立医疗纠纷多元化解制度。 | 牵头科室：医政科 责任科室：医政科 中医药科 | | 长期坚持 |
| 11 | 做好医疗纠纷舆情应对工作。医疗机构发生涉医违法犯罪案件，及时将有关情况上报属地卫健行政部门。 | 牵头科室：办公室 责任科室：医政科 中医药科 | | 长期坚持 |
| 12 | 建立健全老年人、失独家庭关爱服务体系。 | 牵头科室：人口监测与家庭发展科 责任科室：老龄健康科 | | 长期坚持 |
| 13 | 对病残吸毒人员的治疗。 | 牵头科室：医政科 责任科室：疾控科 | | 长期坚持 |
| 14 | 落实严重精神障碍患者“以奖代补”政策，加强对生活失意、心态失衡行为失常人员的心理服务和危机干预。 | 牵头科室：疾控科 责任科室：疾控科 | | 长期坚持 |
| 15 | 按照方案要求，将更高水平平安医院开展创建工作中好做法好经验好模式及时总结上报。 | 牵头科室：医政科 责任科室：医政科 | | 2021年11月前 |

| | | | | |
|----|---|--|---------------------------|------|
| 16 | 重视清廉医院创建工作，管党治党责任落实体系、廉洁教育体系、防治腐败制度体系、医德医风建设体系得到进一步完善，行业不正之风和腐败案件数量明显下降。 | 牵头科室：人事科 责任科室：医政科 | 各区县卫健局，卫健委各医疗单位，市卫计委综合监督处 | 长期坚持 |
| 17 | 持续推进行业乱象专项整治行动，实行乱象线索台账销号管理，扎实彻底整治行业乱象问题，强化本行业领域常态化监管。 | 牵头科室：法规科 责任科室：医政科 基层妇幼科 规信科 职业健康科 | | 长期坚持 |
| 18 | 利用监督举报电话、市民热线、网络舆情等信息，对卫健系统的“非法行医”“骗保”等问题做到及时发现，有效处置。 | 牵头科室：法规科 责任科室：办公室 医政科 | | 长期坚持 |
| 19 | 强化行政执法力度，对各类伤医、闹医等违法犯罪行为依法果断处置，及时收集固定证据，依法严厉打击。开展医疗机构依法执业专项整治工作，严厉打击卫生健康领域内违法违规行。 | 牵头科室：法规科 责任科室：医政科 基层妇幼科 中医药科 | | 长期坚持 |
| 20 | 认真查处和严厉打击医疗机构违反《医疗废物管理条例》《医疗废物管理条例》等违法行为。 | 牵头科室：法规科 责任科室：医政科 中医药科 | | 长期坚持 |
| 21 | 建立健全社会信用体系建设。各区县卫健行政部门、公安机关应当将涉医违法犯罪行为纳入社会信用体系，依法依规施行联合惩戒并通报其所在单位。 | 牵头科室：法规科 责任科室：医政科 | | 长期坚持 |
| 22 | 组织开展校园及周边环境综合整治 | 牵头科室：法规科 责任科室：健康促进科 医政科 | | 长期坚持 |

