

十堰市太和医院

关于进一步加强医院声誉管理的规定

为进一步规范员工言行，维护医院声誉，提升医院形象，参照《太和医院工作人员医德考评实施办法》、《太和医院从业人员行为规范》、《太和医院管理干部问责暂行办法》等文件，结合医院工作实际，制订本规定。

一、适用范围

太和医院全体员工。

二、具体规定

(一)对下列情形予以倡导：

1. 拒收病人(或其家属)红包、财物，或按规定把难以拒收的红包存入病人住院账户，将难以拒收的财物全部及时上交医院监审处；
2. 通过文明优质服务赢得病人或其家属等赠送的锦旗、匾牌、表扬信；
3. 制止他人违反保护性医疗制度，并及时挽回不良影响；
4. 积极参加各种突发事件的抢救，或舍己救人；
5. 积极参与社会志愿服务和公益事业活动；
6. 责任心强，工作认真，避免他人及自身出现医疗差错或责

任事故；

7. 及时发现并制止医院财物损失，挽回医院声誉；

8. 坚决抵制商业贿赂，自觉拒收与工作相关的任何形式的回扣，或按规定把难以拒收的钱物全部及时上交到医院监审处或存入医院廉医账户；

9. 工作认真负责、表现突出，获行政部门表彰；

10. 其他各种有益于提升医院声誉的情形。

（二）对下列情形予以禁止：

1. 在公开场合（如电梯、公交车、餐桌等）发表有损医院、科室声誉的言论；或行为失于检点，举止不端，有损医院声誉，在社会上造成不良影响的；

2. 在社交媒体（如微信、微博、QQ、网站等）公开发表有损医院、科室声誉的相关言论的；

3. 编造、散播虚假信息或者其他有损医院、科室声誉信息的；

4. 服务态度恶劣，造成社会恶劣影响或者严重后果的；

5. 与服务对象发生争吵，主要原因在工作人员本身的；

6. 对待病人（或服务对象）有厚此薄彼现象，被投诉且经核实的；

7. 泄露病人的医密，造成不良影响的；

8. 暗示住院病人（或服务对象）请吃的；

9. 缺乏科学态度，出具虚假医学证明文件的；

10. 在医疗服务活动中，有索要、收受病人及其家属财物或

牟取其它不正当利益的；

11. 有“搭车开药”、“搭车检查”等其他“搭车”行为的；

12. 隐匿、伪造或擅自销毁医学文书及有关资料的；

13. 本院员工之间争吵影响工作，或发生斗殴，或与病人及其家属发生类似行为的；

14. 本人及亲属、朋友或利益相关者与医院之间发生纠纷的；

15. 泄漏医院秘密或暗地指使纠纷他方滋事的；

16. 在开展重要工作、举办重大活动或处理突发事件过程中，与其他部门协作时不积极支持、密切配合，或拖延懈怠、推诿扯皮，甚至拒不到位给医院造成损失或不良影响的；

17. 介绍病人到其他单位检查、治疗和购买药品、医疗器械等，从中谋取不正当利益的；或未经医务处和科室负责人批准，私自将病人转院的；

18. 违反医疗卫生行风建设“九不准”的；

19. 违反社会公德造成不良影响的；

20. 出现其他破坏医院形象、有损医院及科室声誉的。

三、奖惩办法

（一）医院倡导的、有益于医院声誉的情形发生后，由个人或科室以书面形式提出，经监审处组织核实后，按医院有关规定予以奖励。

（二）医院禁止的、有损医院声誉的情形发生后，按医院有关规定对责任人予以惩处，并视情况实行“一案双查”，追究有

关管理人员相应责任。不良现象出现后，视情节轻重，给予相关责任人以下处理：

1. 批评教育、通报批评、取消评优评职资格或参加有关学术委员会资格；
2. 扣除个人医德考评分；
3. 扣发绩效工资、停薪；
4. 调离工作岗位、调整职务、责令辞职、免职；
5. 停职、缓聘、解职待聘、解除聘用合同；
6. 暂停执业活动、向上级部门报告吊销其执业证书。

以上处理办法可单独使用，也可合并使用，其中需要追究党纪、政纪责任的，由医院纪委、监审处按照党纪政纪案件的调查处理程序办理；需要给予行政处罚的，由有关部门依法给予相应处罚；涉嫌犯罪的，移送司法机关依法处理。

四、本规定自下发之日起执行，由监审处负责解释。



