

泰康同济（武汉）医院维护患者合法权益制度

一、目的

为建立和谐医患关系，保障医疗安全和医患双方合法权益，维护泰康同济（武汉）医院（以下简称“医院”）正常秩序，根据《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国基本医疗卫生与健康促进法》《中华人民共和国医师法》等有关法律法规和政策文件精神，结合医院实际，特制定本制度。

二、定义

患者合法权益是指患者在医院接受医疗服务所享有的受法律保护的权利与利益。

三、职责

（一）社会服务部负责制定和修订维护患者合法权益制度。

（二）各部门、各科室是患者合法权益保护的责任主体，负责本部门/科室维护患者合法权益制度的具体执行。

（三）各部门负责人、各科室主任、护士长负责监督和检查本部门/科室维护患者合法权益制度的执行情况。

（四）医院工作人员是患者合法权益保护的具体执行人，应当在医疗服务中根据有关规定做好患者合法权益的保护。

四、患者的权利和义务

（一）患者的权利

患者享有包括但不限于下列权利：

1、选择权

患者有权参与医疗护理过程，并且决定接受或者拒绝诊疗或手术；有权自主选择医疗机构就医；有权决定是否参与医学科学研究。

2、健康权

患者有权维护自身身体组织、器官结构完整、功能正常，免受非正常医疗目的伤害，有权在安全的医疗环境下接受诊疗照护。

3、人格权

患者有权就个人隐私、人格尊严、民族习惯等获得尊重，不因国籍、性别、年龄，经济条件或社会地位而受到歧视。

4、知情权

患者有权了解本人的病情、诊断、诊疗方案、预后情况、诊疗风险等信息，有权知晓手术原因、可能发生的并发症及手术风险、替代治疗方案；有权知晓药物的疗效、副作用和使用方法；有权知晓医疗服务的收费情况；有权依法复印病历资料。

5、隐私权

未经患者同意，医院全体工作人员不得无故泄露患者任何病情资料，也不应和无关人员讨论；患者的病情资料与记录均由医院妥善保管并保密。在特殊情形下，如属国家规定必须向卫生行政部门上报的如传染病等信息除外。

6、申诉权

患者如果对医院的医疗服务有任何意见或不满意，有权通过拨打院内投诉专线等方式向医院提出；对诊疗行为有异议时，有权向相关医务人员提出疑问，并与医务人员进行充分沟通，以消除异议或误解。患者也可以选择依照法定程序维护自己的合法权益。

7、其他权利

法律、法规赋予的其他权利。

（二）患者的义务

患者承担包括但不限于以下义务：

1、患者应当提供真实的个人信息，包括姓名、性别、年龄、身份证、地址、联系方式及报销类别等。

2、患者必须向医务人员详尽如实地提供本人健康有关的一切情况，包括本次患病的基本情况、既往病史、诊治经过、药物过敏史及其他有关详情。

3、医患之间、患者之间都应互相尊重。尊重医务人员与其他患者及家属的人格尊严，不能打骂、侮辱医务人员与其他患者及家属，自觉维护医疗秩序。

4、如实陈述病情，配合医务人员进行医学检查和治疗。对经医患双方沟通确认的诊疗方案，患者应当严格遵守并紧密配合。

5、遵守法律法规、医院规章制度。患者应当协助医院保持良好的医疗秩序，控制和减少噪音，保持清洁安静，不吸烟、减少探亲来访人员等。

6、爱护医院公共财物，珍惜医疗资源，妥善使用医院的公共设备。7、按时、足额支付医疗费用及其他服务费用。

8、法律、法规赋予的其他义务。

五、监督管理

（一）医院向患者公开客服电话40001-95522、意见箱、投诉专线电话、投诉接待室等投诉方式，为患者维护自身合法权益提供畅通渠道。医院按照投诉处理相关规定妥善处理。

（二）医院工作人员发现患者不遵守相关义务时，向科室及医务部报告。科室及医务部组织相关人员处理。

（三）医院采取多种形式组织全院工作人员和患者开展各项宣传培训活动，确保医患双方明晰患者权利与义务。

（四）如存在侵犯患者合法权益情形的，医院将严格按照相关处罚问责管理规定，对相关责任人进行处罚。涉嫌犯罪的，医院将依法向司法部门移交。

六、附则

本制度由社会服务部负责解释与修订，自发布之日起实施。