

为加强医德医风建设，构建和谐医患关系，建立“信用、高效、为民”的医疗服务长效机制，依据《中华人民共和国医师法》、《护士条例》和市政府关于建立信用体系有关规定，结合实际，制定本实施方案。

一、主要对象

本方案所指的医护人员是指在本市行政区域内医疗、预防、保健、计生机构中取得执业(助理)医师和执业护士资格的医护人员。

二、基本原则

坚持客观科学，公平公开，程序公正;坚持制度保障，规范约束，强化监管;坚持行政推动，深入开展，全员参与。

三、建设目标

通过推进信用建设，不断提高医护人员道德素质和文明程度，牢固树立诚实守信服务理念，努力营造医护人员修身律己、以诚相待、表里如一、言行一致的良好氛围，进一步培育医护人员讲求职业操守、恪守诚信规范的良好品质，促进医疗机构文明优质服务，树立良好对外形象，为建设“诚信宿迁”，推进全市卫生计生事业健康发展服务。

四、建设内容

(一)信用档案建立和管理

- 1.市、县(区)卫生计生行政部门按照属地管理原则，负责辖区内医护人员信用档案的建立和管理工作。
- 2.卫生计生行政部门要按照有关规定开发信用管理信息系统，按归集标准及时归集信用信息，并报至市县区公共信用信息平台。过渡时期信用档案实行电子表格制(见附件)。

(二)信用信息收集及调查

- 1.对医护人员的信用服务进行定期考评，卫生计生行政部门和医疗机构要指定专门机构，并明确专人负责信用信息收集，要建立信用管理系统，畅通信用信息共享渠道。
- 2.信用信息的主要来源包括：媒体报道，群众投诉(举报)，表扬奖励，相关行政部门、执法单位的检查通报和处分(罚)决定，单位自查、考核结果等方面。
- 3.信息收集力求全面客观，及时准确。医护人员依法执业、持证上岗、规范诊查、科学施治、精心护理、便民利民、控制费用、合理收费及其信用服务所采取的有效措施等信息要列入守信奖励内容。医护人员的各种消极怠工、严重错误和违法违规行为等信息要列入失信惩戒内容。
- 4.对群众投诉、举报的违反信用服务的重要信息，卫生计生行政部门、医疗机构要指定专人及时调查了解，有重大社会影响的信用信息要亲临现场调查取证。

5.失信行为的认定必须做到证据确凿、事实清楚、客观公正。

6.对经认定属实的，要及时记入医护人员信用服务档案的奖惩栏目，归档保存。

(三)失信行为的认定

医护人员失信行为按照严重程度从低到高划分为3个等次，分别是一般失信行为、较重失信行为和严重失信行为。

1.一般失信行为

(1)未经卫生计生行政部门登记，擅自在注册地点以外的医疗、预防、保健、计划生育技术服务机构进行执业活动的；

(2)跨执业类别进行执业活动的；

(3)未取得相应资格独立开展诊疗活动的；

(4)收受患者及其亲友财物的；

(5)收受医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或其工作人员给予的回扣、提成或者谋取其他不正当利益的；

(6)通过介绍病人到其他单位检查、治疗或者购买药品、医疗器械等收取回扣或者提成的；

(7)在服务过程中对患者使用不文明、违反医德医风的言行,造成一定社会影响的；

(8)对患者实施不合理用药、不合理检查、不合理治疗，情节轻微的；

(9)给患者用错药，未造成后果，但隐瞒不报的；

(10)出具虚假医学证明文件，参与虚假违法医疗广告宣传和药品医疗器械促销的；

(11)无正当理由拒绝完成政府指令性任务的；

(12)泄漏传染病病人、病原携带者、疑似传染病病人、密切接触者涉及个人隐私的有关信息、资料的；

(13)违反人事代理约定或拒不执行单位聘用、进修培训等契约规定的。

(14)卫生计生行政部门认定的其他情形。

2.较重失信行为

(1)未经卫生计生行政部门登记，擅自在注册地点以外的医疗、预防、保健、计划生育技术服务机构进行执业活动，情节严重的；

- (2)索要患者及其亲友财物或者牟取其他不正当利益的;
- (3)索要医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或其工作人员给予的回扣、提成或者谋取其他不正当利益的;
- (4)隐匿、伪造或擅自销毁医学文书及有关资料的;
- (5)未按照规定做好医院感染预防控制工作,未有效实施消毒或者无害化处置,造成疾病传播、流行的;
- (6)未依法履行传染病和食源性疾病预防、报告、调查、处理职责,造成后果的;
- (7)对患者实施不合理用药、不合理检查、不合理治疗,情节较重的;
- (8)书写假病历,假检查、假用药;
- (9)发生医疗事故或者发现传染病疫情,患者涉嫌伤害事件或者非正常死亡,不按照规定报告的;
- (10)无正当理由拒绝参加医护人员执业宣誓的。
- (11)卫生计生行政部门认定的其他情形。

3.严重失信行为

- (1)代他人参加医师或护士资格考试的;
- (2)接受或索要患者及其亲友财物或者牟取其他不正当利益的,情节严重,影响恶劣的;
- (3)接受或索要医疗器械、药品、试剂等生产、销售企业或其工作人员财物或者谋取其他不正当利益的,情节严重,造成恶劣影响的;
- (4)未经批准擅自开办医疗机构行医的;
- (5)倒卖麻醉药品、第一类精神药品的;
- (6)发生自然灾害、传染病流行、突发重大伤亡事故以及其他严重威胁人民生命健康的紧急情况时,不服从卫生计生行政部门调遣,造成严重后果的。

(四)异议处理

对失信行为认定结果有异议的,可以在收到结果之日起 15 日内,原则上要向上一级卫生计生行政部门提出复核申请。上级卫生计生行政部门应当在接到复核申请之日起 30 日内对认定结果进行复核,并将复核意见书面通知医师或护士本人及所在单位。

(五)失信行为的惩戒

1. 医护人员的失信行为违反了法律法规要依据《中华人民共和国执业医师法》、《护士条例》以及其它规定进行处罚。

2、医护人员发生一般失信行为所列条款之一的，由医疗机构给予以下处罚：

(1)在单位内进行通报批评。

(2)取消当年评选先进资格。

(3)列入年度重点考核对象。

3.医护人员发生较重失信行为所列条款之一的，除了按一般失信行为进行惩戒外，由卫生计生行政部门给予以下处罚：

(1)在系统内进行通报批评。

(2)医师定期考核不合格。

(3)暂缓晋升职称一年。

(4)取消医学会等社团组织会员资格。

(5)取消医疗鉴定专家库成员资格。

(6)责令单位给予降职等处罚。

4.医护人员发生严重失信行为所列条款之一的，除了按一般失信行为和较重失信行为进行惩戒外，单位给予开除或者留用察看处罚。社会影响大的，在进行处罚后，按有关程序，作为“黑名单”对象报送至市信用办，并向社会公布。按照有关规定进行联合惩戒。

(六)守信激励

对没有失信行为的医护人员可参与评优评先、职称晋升，提升绩效工资，并可结合其它方面规定的条件进行表彰和奖励。

(七)失信信息修复

有一般失信行为者能深刻检讨自己行为，及时改正，第二年不再发生失信行为，可恢复信用；有较重失信行为能深刻检讨自己行为，及时改正，消除影响的，第二、第三年均不发生失信行为的，可恢复信用，法律法规有规定的除外；对有严重失信行为的能深刻检讨自己行为，及时改正，消除影响的，连续五年不再发生失信行为的，可恢复信用，法律法规有规定的除外。

(八)重点人群管理

将执业(助理)医师、执业护士作为重点人群纳入社会信用体系建设与管理之中。将医师资格证件号及其执业类型,执业护士的资格类型、资格证件号及其取得资格时间等信息均放在“信用宿迁”网上公开,接受社会各界对医师、执业护士的监督。新增医师、执业护士基本信息以及两类人群被取消资格信息及时报送至市信用信息中心。

五、保障措施

(一)加强组织领导。开展推进诚信建设制度化建设工作,不仅是打造“诚信宿迁”的重要工作,也是创建全国文明城市测评的重要内容之一,更是提升卫生服务质量的重要举措。各县(区)卫生计生行政部门和各级各类医疗机构要切实提高思想认识,完善组织管理体系,主要领导要亲自抓落实,分管领导要具体负责,要明确责任部门,制定实施方案,明确目标任务,认真组织实施,确保诚信建设的各项要求落到实处。

(二)加强系统支撑。要充分利用信息系统做好信用体系建设的支撑工作,市卫生计生委规划信息处负责社会信用体系建设牵头工作,信用信息系统建设纳入卫生计生信息化系统建设统筹安排,要建立医政医管、行政审批、综合监管、疾病控制、基层卫生、新农合和财务审计等信用信息共享系统。要加强与经信委、药监、司法、环保、税务、市场管理、金融等行业和部门诚信信息共享,建设相互支撑的诚信建设工作格局。

(三)加强医德教育。要建立诚信道德学习教育制度,实现诚信学习教育制度化、常态化。要加强医德医风教育,深入开展培育和践行社会主义核心价值观教育,增强职业素养,提升道德水准,引导广大医护人员诚实守信。要加强医疗卫生单位内涵建设,深入开展“三好一满意”活动,加强行风建设,认真抓好医护人员医德考评制度的贯彻落实,严格规范诊疗服务行为。要认真抓好“道德讲堂”建设,围绕“四德”(社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德)内容,突出“五类”(诚实守信、孝老爱亲、敬业奉献、见义勇为、助人为乐)先进典型,切实做好“道德教育、道德评议、道德引导、道德宣传”工作,提升医护人员思想道德修养和文明素质。

(四)加强宣传引导。各级各类医疗机构要充分利用新闻媒体、网站、电子屏、宣传栏等宣传载体,大力宣传推进诚信建设制度的重大意义、具体要求,努力让全体医务人员和群众积极参与诚信建设,营造“奖励诚信、约束失信、守信光荣、失信可耻”的社会环境。

(五)加强督查考核。各级卫生计生行政部门和医疗机构要建立信用体系建设检查考核制度,定期检查考核信用体系建设情况,要及时发现问题、通报问题、整改问题,逐步规范医护人员的执业行为,建立信用体系建设的长效管理机制。在督查考核中要认真了解医护人员的接受程度,收集医护人员的建议,以便逐步完善医护人员的信用管理制度。