# 中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院社会监督员职责（试行）

为进一步提升医院医疗服务水平，提高人民群众就医满意度，加强医院医德医风建设，医院特聘请社会热心公益、有强烈社会责任心的人士担任医院社会监督员，并给予一定的权利和权限，全方位监督医院的医疗安全和服务质量、医德医风建设等工作。

一、社会监督员职责：

1、监督医院贯彻落实国家有关医院行业作风建设的方针政策和执行卫生行业纪律的情况。

2、了解和收集群众对医院医德医风评价及其他关乎患者权益等方面的意见和建议。

3、针对诊疗及服务过程中的流程和就医体验搜集群众意见，就医疗安全和服务质量提供意见建议。

4、对医院范围内其他便民措施提出整改意见和建议。

二、具体监督内容：

1、医务人员着装仪表、文明用语、服务态度、医患沟通、服务技能是否让广大群众满意及所出现的问题情况。

2、医疗安全方面是否存在群众较为担忧的因素，医疗水平是否让群众放心。

3、医疗流程是否合理、便捷，便民服务措施推广是否到位等情况。

4、医院是否存在“滥检查、滥开药、滥用材、乱收费”等损害病人利益的情况。

5、医院是否执行上级卫生健康部门要求向社会公示的医疗服务项目、内容和费用情况。

6、医院有无购买、出售、使用假冒伪劣药品，或生产销售无生产批号的自制药品与制剂的情况。

7、医院综合管理，包括环境治理、后勤保障等综合管理情况。

8、医院工作人员贯彻落实《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》的情况，如医务人员或医院其他工作人员有无收受患者“红包”，收受药品、器械、耗材经销商、工程公司的“回扣”、“提成”，介绍患者到指定的第三方商家购买医疗用品或其他服务，或收受其他不正当利益等违纪违规情况。

三、监督范围和权利

1、社会监督员可凭医院所发的社会监督员证在医院所有科室进行监督检查，各科室应配合检查。

2、社会监督员对医院行业作风建设的意见和建议，群众的举报、投诉等，可以以各种形式向医院纪检监察科和医患办公室反映，医院的调查处理情况除向当事人回复外，应反馈通报给社会监督员。

3、社会监督员的监督方法可采取明察暗访等多种合法形式进行，需要医院有关科室配合的，由医院党政办公室具体执行。

四、联系电话和邮箱

纪检监察科电话：0660-3863389

纪检监察科邮箱： [sszxyyjs@126.com](mailto:sszxyyjs@126.com)

医患办公室投诉电话：3412345

中山大学孙逸仙纪念医院深汕中心医院

2023年9月