



解放军总医院  
CHINESE PLA GENERAL HOSPITAL

中国人民解放军总医院

# “四个医疗”实施指南

ZHONGGUO RENMIN JIEFANGJUN ZONGYIYUAN  
“SIGE YILIAO” SHISHI ZHINAN

主 编 李书章



人民军医出版社  
PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS



# 中国人民解放军总医院 “四个医疗”实施指南

ZHONGGUO RENMIN JIEFANGJUN ZONGYIYUAN  
“SIGE YILIAO” SHISHI ZHINAN

主 编 李书章

副主编 汪爱勤



人民军医出版社

PEOPLE'S MILITARY MEDICAL PRESS

北 京

---

图书在版编目(CIP)数据

中国人民解放军总医院“四个医疗”实施指南/李书章主编. —北京:人民军医出版社, 2013.11

ISBN 978-7-5091-6827-1

I. ①中… II. ①李… III. ①部队—医院—业务管理—标准—中国—指南 IV. ①R821-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 178609 号

---

策划编辑:黄春霞 余化刚 文字编辑:郁 静 责任审读:黄栩兵

出版发行:人民军医出版社 经销:新华书店

通信地址:北京市 100036 信箱 188 分箱 邮编:100036

质量反馈电话:(010)51927290;(010)51927283

邮购电话:(010)51927252

策划编辑电话:(010)51927300-8710

网址:[www.pmmp.com.cn](http://www.pmmp.com.cn)

---

印刷:北京天宇星印刷厂 装订:恒兴印装有限公司

开本:787mm×1092mm 1/16

印张:18.75 字数:371 千字

版、印次:2013 年 11 月第 1 版第 1 次印刷

印数:0001—1500

定价:49.00 元

---

版权所有 侵权必究

购买本社图书,凡有缺、倒、脱页者,本社负责调换

## 编者名单

主 编 李书章

副 主 编 汪爱勤

编 者 (以姓氏笔画为序)

|     |     |     |      |     |
|-----|-----|-----|------|-----|
| 于 飞 | 卫 勃 | 马 华 | 马 鑫  | 王 刚 |
| 王 波 | 王 威 | 王 娟 | 王 嵘  | 王书红 |
| 王白石 | 王明岩 | 王宝军 | 乌兰哈斯 | 卢彦平 |
| 卢锦山 | 田 文 | 田 庆 | 田成林  | 史涛坪 |
| 冯 晨 | 毕文志 | 朱海燕 | 任崇雷  | 刘 英 |
| 刘 林 | 刘 洋 | 刘小平 | 刘若卓  | 刘述文 |
| 刘国鹏 | 刘洪臣 | 闫文华 | 闫志风  | 关 玲 |
| 汤 力 | 许百男 | 孙永海 | 孙圣坤  | 苏 刚 |
| 李 东 | 李 艳 | 李立安 | 李红华  | 李呈新 |
| 李宏召 | 李宗斌 | 李绍旦 | 李鲲鹏  | 杨 飞 |
| 杨 光 | 杨 怡 | 杨国强 | 杨明会  | 步荣发 |
| 肖苍松 | 肖嵩华 | 吴 扬 | 邱 强  | 余丹阳 |
| 汪 涛 | 宋 涛 | 初向阳 | 张 佳  | 张 涛 |
| 张 然 | 张连斌 | 张国强 | 张修礼  | 张艳君 |
| 陆 宁 | 陈 华 | 陈 凇 | 陈永卫  | 陈劲松 |
| 陈继营 | 陈韵岱 | 赵 征 | 赵 瑜  | 赵允杉 |
| 赵永飞 | 赵国利 | 赵建东 | 胡 红  | 柳 曦 |
| 段伟东 | 侯晓彬 | 姜 辉 | 姜胜利  | 祝 强 |
| 姚 毅 | 柴 伟 | 徐阿祥 | 高 磊  | 高志英 |
| 郭 刚 | 郭 伟 | 郭伶俐 | 席 庆  | 唐 云 |
| 唐佩福 | 陶 然 | 黄 柯 | 黄德晖  | 崔 芳 |

韩晓频  
解方  
蔡广研  
穆晨

董隽  
路桂军  
蔡伟  
薄剑

梁雨荣  
路军章  
蔡刚  
薛志强

梁萍  
曾玮  
窦艳  
熊文萍

崔俊昌  
焦顺昌  
靖彧  
蔡逢春

魏永芹

王森

王昆

刘涛

贺涛

王昆

学术秘书  
统筹

# 前 言

---

标准是现代医院管理的基本依据。为适应患者诊疗模式的转型发展,2009年,解放军总医院党委首次提出“规范医疗、集成医疗、安全医疗、温馨医疗”标准化诊疗模式的概念(简称“四个医疗”),力求按照尊重规律、遵守规则、遵照规范、遵循路径的原则,建立一套体现诊疗模式发展、符合临床诊治规律、满足患者诊疗需求、符合医院实际的“301标准体系”。三年来,全院医护人员不断探索和深化“四个医疗”,积累了大量经验和成功案例,系统梳理总结“四个医疗”,编写形成一套具有示范性的诊疗新标准,条件已经具备。

本书以建立“四个医疗”实施标准为目标,从规范“四个医疗”的基本概念入手,遴选29个学科的110种临床常见病、多发病,对每种疾病如何实施“四个医疗”进行规定,明确每种疾病的诊断标准、入院标准、主要治疗方法和治疗标准、集成医疗方案、用药安全标准、并发症预防方案、危急值标准、出院标准、知情同意告知方式和标准、专科身心并护标准、随访方案11个方面的标准,既是对既往实践经验的总结升华,也为医务人员深化“四个医疗”提供了示范路径和典型模板。

本书在解放军总医院李书章院长的亲自主持下,由医务部完成总体框架设计,内科临床部、外科临床部、医技部等29个科室的一线医务人员参加编写,总医院5位知名老专家担任顾问指导,具有较强的科学性、实践性和权威性。既可用于指导诊疗业务工作,也适用于医疗管理工作。

受编写时间和水平所限,对书中不妥或错误之处,敬请读者批评指出。

编 者

2013年4月

# 目 录

|                            |      |
|----------------------------|------|
| 一、“四个医疗”总则 .....           | (1)  |
| 二、内分泌科常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (7)  |
| (一)甲状腺腺瘤和甲状腺癌 .....        | (7)  |
| (二)肾上腺肿瘤 .....             | (10) |
| (三)生殖细胞瘤 .....             | (12) |
| (四)下丘脑垂体肿瘤 .....           | (15) |
| 三、血液科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (18) |
| (一)急性淋巴细胞白血病(ALL) .....    | (18) |
| (二)非霍奇金淋巴瘤 .....           | (20) |
| (三)多发性骨髓瘤 .....            | (22) |
| 四、消化科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (25) |
| (一)重症胰腺炎 .....             | (25) |
| (二)原发性肝癌 .....             | (27) |
| (三)急性消化道出血 .....           | (29) |
| (四)肝外梗阻性黄疸 .....           | (31) |
| 五、心内科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (33) |
| (一)急性心肌梗死 .....            | (33) |
| (二)稳定型心绞痛 .....            | (36) |
| (三)房颤 .....                | (39) |
| 六、风湿科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (43) |
| (一)系统性红斑狼疮 .....           | (43) |
| (二)强直性脊柱炎 .....            | (45) |
| (三)类风湿关节炎 .....            | (47) |
| (四)干燥综合征 .....             | (49) |
| 七、小儿内科常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (52) |
| (一)儿童急性淋巴细胞白血病 .....       | (52) |
| (二)儿童难治性癫痫生酮饮食 .....       | (54) |

|                             |       |
|-----------------------------|-------|
| (三)神经母细胞瘤 .....             | (56)  |
| 八、神经内科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (59)  |
| (一)重症肌无力 .....              | (59)  |
| (二)重症吉兰-巴雷综合征 .....         | (61)  |
| (三)脑梗死 .....                | (63)  |
| (四)脑出血 .....                | (65)  |
| (五)结核性脑膜脑炎 .....            | (68)  |
| 九、肾内科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (71)  |
| (一)ANCA 相关性血管炎 .....        | (71)  |
| (二)慢性肾病合并心力衰竭 .....         | (73)  |
| (三)尿毒症患者消化道大出血 .....        | (76)  |
| (四)肾病综合征继发血栓性疾病 .....       | (78)  |
| 十、呼吸科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (81)  |
| (一)肺部肿瘤 .....               | (81)  |
| (二)重症移植后感染 .....            | (83)  |
| (三)老年肺部感染 .....             | (84)  |
| (四)弥漫性肺间质病 .....            | (86)  |
| 十一、皮肤科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (89)  |
| (一)大疱性类天疱疮 .....            | (89)  |
| (二)重症药疹 .....               | (90)  |
| (三)副肿瘤天疱疮 .....             | (92)  |
| (四)带状疱疹 .....               | (94)  |
| 十二、中医科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (97)  |
| (一)中医治疗原发性失眠症 .....         | (97)  |
| (二)中医治疗帕金森病 .....           | (99)  |
| (三)中医治疗胃癌 .....             | (101) |
| (四)中医治疗晚期肺癌 .....           | (103) |
| 十三、肿瘤中心常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (106) |
| (一)非小细胞肺癌 .....             | (106) |
| (二)乳腺癌 .....                | (108) |
| (三)原发性肝癌 .....              | (112) |
| 十四、骨科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (116) |
| (一)老年人髋部骨折 .....            | (116) |
| (二)老年人骨性关节炎 .....           | (119) |

|                               |       |
|-------------------------------|-------|
| (三)骨肉瘤 .....                  | (122) |
| (四)老年人脊柱肿瘤 .....              | (125) |
| 十五、泌尿外科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (129) |
| (一)巨大肾肿瘤 .....                | (129) |
| (二)肾肿瘤合并下腔静脉瘤栓 .....          | (132) |
| (三)同种异体肾移植 .....              | (134) |
| (四)嗜铬细胞瘤 .....                | (137) |
| (五)肾积水合并肾功能不全 .....           | (139) |
| (六)阴茎异常勃起 .....               | (142) |
| (七)晚期膀胱癌 .....                | (144) |
| 十六、胸外科常见病种“四个医疗”实施方案 .....    | (147) |
| (一)贲门癌 .....                  | (147) |
| (二)肺癌 .....                   | (149) |
| (三)食管癌 .....                  | (151) |
| (四)胸腺瘤 .....                  | (153) |
| 十七、口腔颌面外科常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (157) |
| (一)颌下腺肿瘤 .....                | (157) |
| (二)腮腺肿瘤 .....                 | (159) |
| 十八、小儿外科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (161) |
| (一)小儿排便控制 .....               | (161) |
| (二)儿童骨肉瘤 .....                | (163) |
| 十九、耳鼻喉科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (166) |
| (一)喉癌 .....                   | (166) |
| (二)下咽癌 .....                  | (169) |
| (三)鼻咽癌 .....                  | (172) |
| (四)鼻腔鼻窦颅底恶性肿瘤 .....           | (174) |
| 二十、糖尿病眼底病变“四个医疗”实施方案 .....    | (177) |
| 二十一、普外科常见病种“四个医疗”实施方案 .....   | (180) |
| (一)胃癌 .....                   | (180) |
| (二)甲状腺肿物 .....                | (182) |
| (三)结直肠癌 .....                 | (184) |
| 二十二、肝胆外科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (187) |
| (一)肝癌 .....                   | (187) |
| (二)肝门部胆管癌 .....               | (189) |

|                              |       |
|------------------------------|-------|
| (三)肝移植 .....                 | (191) |
| (四)胰腺肿瘤 .....                | (193) |
| 二十三、心外科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (196) |
| (一)冠心病 .....                 | (196) |
| (二)心力衰竭 .....                | (199) |
| (三)感染性心内膜炎 .....             | (202) |
| (四)心脏肿瘤 .....                | (204) |
| 二十四、神经外科常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (207) |
| (一)垂体腺瘤 .....                | (207) |
| (二)动静脉畸形 .....               | (209) |
| (三)胶质瘤 .....                 | (212) |
| (四)听神经瘤 .....                | (214) |
| 二十五、妇产科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (217) |
| (一)卵巢癌 .....                 | (217) |
| (二)宫颈癌 .....                 | (219) |
| (三)子宫内膜癌 .....               | (221) |
| (四)妊娠合并系统性红斑狼疮 .....         | (224) |
| (五)妊娠合并先天性心脏病 .....          | (227) |
| 二十六、疼痛科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (231) |
| (一)功能性腹痛 .....               | (231) |
| (二)头痛 .....                  | (232) |
| (三)癌痛 .....                  | (233) |
| (四)腰椎术后疼痛综合征 .....           | (234) |
| 二十七、血管外科常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (236) |
| (一)大动脉炎 .....                | (236) |
| (二)感染性腹主动脉瘤 .....            | (238) |
| (三)胸腹主动脉瘤 .....              | (239) |
| (四)炎性腹主动脉瘤 .....             | (241) |
| 二十八、整形外科常见病种“四个医疗”实施方案 ..... | (243) |
| (一)瘢痕疙瘩 .....                | (243) |
| (二)巨大血管瘤 .....               | (245) |
| (三)尿道下裂 .....                | (247) |
| (四)皮肤撕脱伤合并骨折 .....           | (248) |
| 二十九、针灸科常见病种“四个医疗”实施方案 .....  | (252) |

|                                |       |
|--------------------------------|-------|
| (一)脑梗死恢复期和后遗症期 .....           | (252) |
| (二)脑出血恢复期和后遗症期 .....           | (255) |
| (三)颈椎病 .....                   | (258) |
| (四)腰椎间盘突出症 .....               | (261) |
| 三十、康复科常见病种“四个医疗”实施方案 .....     | (265) |
| (一)骨性关节炎康复 .....               | (265) |
| (二)脊髓损伤康复 .....                | (267) |
| (三)颈椎病康复 .....                 | (268) |
| (四)脑外伤康复 .....                 | (271) |
| (五)脑卒中康复 .....                 | (273) |
| 三十、高压氧科常见病种“四个医疗”实施方案 .....    | (276) |
| (一)高压氧治疗一氧化碳中毒 .....           | (276) |
| (二)高压氧治疗多发性血管炎 .....           | (278) |
| (三)高压氧治疗急性缺血缺氧性脑病 .....        | (280) |
| (四)高压氧治疗颅脑、脊髓、周围神经创伤/手术后 ..... | (282) |
| (五)高压氧治疗器官移植后血供障碍 .....        | (285) |

# 一、“四个医疗”总则

为推进规范医疗、集成医疗、安全医疗、温馨医疗(以下简称“四个医疗”)进一步有效落实,不断加强医疗工作内涵建设,持续提升医疗服务质量水平,借鉴国外 JCI 有关内容、国家和军队等级评审要求,结合我院现有规章制度、临床路径、技术操作规范等文件,制定本实施方案,供全院各个单位、各级各类人员参照执行。

## 【规范医疗】

1. 基本概念 依靠完善的规章制度,对医疗行为的各个环节实施标准化管理,使各项诊疗工作都有科学监督和考核依据,通过制定规范、落实规范和持续优化规范,达到进一步完善医疗工作规范的目的。

### 2. 主要内容

(1)规范执行:依靠标准和信息化手段,对诊疗行为、护理行为的各个岗位、各个环节实行路径化管理。

全面落实《医务工作指南》和《诊疗技术操作规范》,强化主诊医师、主刀医师、主检医师和首诊医师负责制,严格落实临床路径、三级检诊、疑难危重病会诊、术前讨论、技术和人员资质准入等核心医疗管理制度;将国家和军队医院标准化建设要求融入医院的各个岗位、各个流程和各个环节;认真执行《医疗质量与安全标准通则》《标准化检查验收细则》和系列《工作手册》,实施医院医疗床位、康复床位、科研床位分类管理,提高各类床位使用效能。

(2)规范督导:进一步加强检查督导,解决规章制度落实不严,医疗作风粗疏的问题;针对医疗工作重点人群、重点场所和重点环节,定期开展病案书写、查房、会诊等基础医疗质量检查,促进各项规章制度落实;开展门诊及住院病人个案追踪和系统追踪,制定追踪地图和路线图,检查就医流程中存在的问题,定期培训医疗质量检查队伍。

### 3. 相关文件

#### (1)基础医疗质量文件

①《病历书写规定》。

②《病历排放顺序》。

③《虚假病历处罚管理规定》。

- ④《病历资料管理规定》。
- ⑤《医疗查房管理规定》。
- ⑥《会诊管理规定》。
- ⑦《处方管理规定》。
- ⑧《医嘱管理规定》。
- ⑨《查对工作制度》。
- ⑩《医疗值(听)班、交接班管理规定》。
- ⑪《住院患者手术工作规定》。
- ⑫《手卫生管理规定》。
- ⑬《医师工作站使用授权管理规定》。
- ⑭《住院患者出院、转院、转科规定》。
- ⑮《死亡患者处置管理规定》。
- ⑯《医疗证明书和医疗专用章使用管理规定》。

#### (2) 医疗保障制度文件

- ①《医院感染管理制度》。
- ②《感染源管理制度》。
- ③《传染病疫情监测报告工作制度》。
- ④《医院重点部位的感染管理制度》。
- ⑤《医疗废物管理制度》。
- ⑥《放射防护管理工作制度》。
- ⑦《放射性物质处理、贮存工作制度》。
- ⑧《抗生素使用管理制度》。
- ⑨《麻醉药品和精神药品管理规定》。
- ⑩《麻醉药品、精神药品处方管理规定》。
- ⑪《化学试剂及毒害性试剂管理制度》。
- ⑫《医疗设备采购管理规定》。
- ⑬《医用消耗材料采购使用管理规定》。
- ⑭《医疗设备退役管理规定》。

#### 4. 评价指标

- (1) 临床诊断与病理诊断符合率。
- (2) 入出院确诊符合率。
- (3) 住院患者死亡与自动出院例数。
- (4) 住院重点疾病 2 周与 1 个月内再住院例数。
- (5) 临床路径覆盖率。

(6)临床路径执行率。

#### 5. 常见病种

(1)诊断标准。

(2)入院标准。

(3)主要治疗方法和标准。

### 【集成医疗】

1. 基本概念 发挥综合医院学科齐全、人才密集、设备先进的优势,整合医疗资源,为患者提供最佳诊疗方案。

#### 2. 主要内容

(1)学科集成:整合学科和技术资源,以病种、技术为纽带,建立专病诊疗中心门诊、诊疗技术中心,组织关键诊疗技术联合攻关,提高专病集成化诊疗水平,为患者提供最优选择的个体化诊疗方案;打破学科、病区壁垒,深化肿瘤中心、中医院、心血管、脑血管一体化建设,探索以病人为中心的收治模式改革;设立网上联合远程会诊,开展联合门诊和专病特色门诊,提高门诊疑难病诊断水平。

(2)专家集成:发挥我院专家资源和病例资源优势,定期举行全院临床病例(理)讨论会;对疑难危重病人及时组织专家巡查、联合会诊、联合手术,推广联合门诊、专病特色门诊等集成医疗模式;大力扶持临床创新技术项目开展,使患者获得最佳治疗方案,使优秀专家的临床思维及临床经验得以传承,达到促进学科交流,提高我院整体临床、保健水平的目的。

(3)设备集成:大力推广“达芬奇机器人手术、杂交手术室、介入超声治疗、术中核磁、术中放疗、NK 细胞生物治疗”,推进基因检测与治疗、新型生物材料等高新技术的临床研究与应用;高效应用射波刀、PET-MR、iCT 和双 C 形臂血管造影机等先进仪器设备,提高我院疑难危重病例的诊治水平。

#### 3. 相关文件

(1)《临床病例讨论管理规定》。

(2)《多学科会诊制度》。

(3)《多学科联合门诊制度》。

#### 4. 评价指标

(1)联合门诊量。

(2)常规会诊量。

(3)急会诊量。

(4)联合会诊量。

(5)院外会诊量。

(6)新技术、新业务开展项目及例数。

5. 常见病种集成标准 需要其他学科密切配合,使患者获得最佳联合治疗方案。

## 【安全医疗】

1. 基本概念 从患者诊疗的各个环节入手,贯彻医疗原则,消除医疗隐患,确保医疗质量与伤病员安全的一系列制度和措施的总和。

### 2. 主要内容

(1)建立制度:结合《医院等级评审标准》,落实即将颁布的《医院运营指南》,对国家、军队各项规章制度均制定出对应的执行文件、实施方案;以医院各项规章制度、岗位职责、诊疗常规等文件为基础,各部门根据自身具体情况制定工作制度和流程,由医院统一审核、发布,各部门负责定期修订,及时更新;除医院核心制度外,建立医疗质量与安全报告制度、诊疗科目和收费标准公示制度、职业安全监测制度、安全医疗的激励机制、综合绩效考核等制度,确保各项诊疗活动均有制度可依。

(2)加强培训:制定详细的培训方案和培训文件目录,涵盖法律法规、医疗风险防范和控制、质量与安全管理、医院感染防控、执业防护、临床输血、紧急意外事件处置等相关知识和规范;对医护人员进行分级、分类、分批集中培训和考核,使“三基”“三严”训练常态化、制度化,不定期对特定问题进行专项培训和教育加强;通过专家授课辅导、临床病例(理)讨论会、纠纷应急处置培训,改进沟通谈话技巧,加强典型案例警示教育,从源头上消除医疗安全隐患。

(3)严格把关:完善各级监管系统,细化各层监管人员职能,严格检查对医疗质量安全有影响的服务过程和环节,重视危急重症的抢救和处理,重点监控绿色通道救治流程和治疗效果;强化主诊医师负责制,对手术、抢救、检查、收容等医疗关键环节进行追踪评价,对重点质量与安全指标进行日常检测分析,建立医疗质量、医疗纠纷及“危急值”预警机制,完善手术、有创检查安全预警制度,健全医疗纠纷投诉分级处理机制,成立以医院高级专家为主体的医疗质量巡查督导委员会和医疗安全仲裁委员会,对重点病人的治疗进行早期干预和回顾性分析;同时充分发挥临床部的检查指导、监督把关作用,建立以科主任为主导的基层医疗纠纷处理模式,加强对高发纠纷个人和病种管控。

### 3. 相关文件

- (1)《急诊工作制度》。
- (2)《门诊工作制度》。
- (3)《发热门诊工作制度》。
- (4)《收容管理规定》。
- (5)《危重患者救治工作管理规定》。
- (6)《手术准入管理规定》。
- (7)《临床用血管理规定》。
- (8)《临床科室药品管理制度》。
- (9)《新药临床试验不良反应报告制度》。

(10)《内科临床部医疗风险高危状况预警处置机制》。

(11)《内科临床部知情同意书目录》。

#### 4. 评价指标

(1)正确识别患者。

(2)有效沟通。

(3)用药安全。

(4)手术患者识别。

(5)减少医疗相关感染的风险。

(6)防跌倒/坠床、防压疮。

(7)危急值报告。

(8)不良事件处理。

(9)患者参与医疗安全。

#### 5. 常见病种安全标准

(1)用药安全标准。

(2)术后并发症预防方案。

(3)危急值标准。

(4)出院标准。

### 【温馨医疗】

1. 基本概念 创建舒适的就医环境、方便的就医流程,尊重患者心理需求,营造以人为本的和谐氛围。

#### 2. 主要内容

(1)就诊温馨:患者就医流程、路线设计合理,各类标识清晰醒目,门诊导医服务优质高效,无效候诊时间缩短,手续办理简便快捷,各类检查认真细致;把服务范围从病区延伸到入院登记和出院随访,拓展到家庭、社区、干休所的健康咨询服务;营造便捷、舒适、安全的住院环境,及时反馈病人情况,了解病人需求,征求病人意见,推进“放心”向“悦心”转变。

(2)沟通温馨:强化以医患沟通为重点的教育培训,规范知情同意和医疗行为告知内容,提高尊重患者权益意识;建立“医患沟通平台”,使用诊疗服务项目规范用语与患者沟通,注重将情感关怀和心理安慰融入医护服务之中,住院服务耐心周到,医务人员礼仪得体;各科室根据自身特点提供优质服务,建立温馨示范病区,进一步完善医德医风评价系统,方便患者对医院的服务进行真实、快捷的评价。

#### 3. 相关文件

(1)《内科临床部主要诊疗服务项目规范用语》。

(2)《解放军总医院主要诊疗服务项目规范用语》。

#### 4. 评价指标