

# 医院好不好 大家说了算

近年来,我市医疗服务行业快速发展并取得了令人瞩目的成绩,但乱检查、乱收费、服务态度差、小病大医、纠纷快速和解机制不完善等问题也相对突出,并在一定程度上影响到整个行业的持续健康发展。

为了了解我市医疗机构在

保护消费者(患者)合法权益方面的现状,提高医疗机构服务民生能力,周口日报社医药卫生工作部将在每周三的《周口日报·医药卫生》版和每周五的《周口晚报·健康生活》开展“医院好不好,大家说了算”调查专栏。

为了确保调查的真实性,请您根据自己的实际情况答题。并请留下您的联系方式,和您最想对本

报详细介绍的就诊故事和想要发表的意见、建议。您的参与,不仅是对自身权益的保护,也有助于医疗机构提高服务质量。调查所涉及到的个人资料,我们将为您保密。

本活动将持续至6月底,每位公民均可参加。我们将根据收集到的反馈情况,向社会公布调查结果,对大家普遍反映良好的医疗单位进行正面宣传报道,对被举报有医疗质量不高、服务态度较差、医院管理混乱的单位进行跟踪曝光。

医药卫生工作部联系方式:

13592220126

13949993566

13592239208

邮箱:zkrbwsb@126.com

地址:周口大道报业大厦 508 室医药卫生工作部

您可以按照以下的调查表格依次填写,也可以根据自己需要有选择地填写,寄给本报,或发至邮箱,或直接电话联系。

再次感谢您的参与!

周口日报社医药卫生工作部

2012 年 4 月 20 日

1.近两年来,您及家人到医院就诊过多少次?

A、0 次 B、1 至 3 次 C、4 至 6 次 D、7 次及以上

2.您到医院就诊的原因是:

A、离家近,很方便 B、受院方广告宣传影响,想试一试 C、听朋友介绍推荐 D、院方提供的医疗服务符合自身需要 E、其他(自行填写)

3.在对多家医院进行对比选择时,以下哪个因素对您有着决定性的影响?

A、医疗设备较为先进 B、收费合理透明 C、院方有“权威专家”D、如果发生纠纷,院方能重视并快速处理 E、其他(自行填写)

4.您对“权威医院”、“权威专家”、“XX 第一人”、“XX 协会常务理事”等宣传介绍如何看待?

A、医院的营销手段,正常 B、严重怀疑真实性,反感 C、宣传介绍是真的,相信 D、无所谓,不影响就医选择

5. 在医院就诊环境温馨化、人性化设计上,您最看重哪个方面?

A、就诊路径是否清晰明了,医务人员态度是否和蔼、用语是否规范、回答是否准确 B、在履行告知义务方面,温馨提示、警示标识是否齐全、准确、有效 C、候诊区域相关设施设备是否齐全,是否充分考虑到患者及其家属的相关需求 D、是否建立有较完善的纠纷快速和解制度并进行了有效公示 E、其他(自行填写)

6.您认为哪家医院管理最规范(打勾)? 哪家医院管理最混乱(打叉)?

A、周口市中心医院 B、周口市中医院 C、周口市第二人民医院 D、周口市第五人民医院 E、周口市眼科医院 F、周口市妇幼保健院 G、周口市人民医院 H、周口市第三人民医院 I、项城市第一人民医院 J、商水县人民医院 K、沈丘县人民医院 L、西华县人民医院 M、扶沟县人民医院 N、太康县人民医院 O、郸城县人民医院 P、淮阳县人民医院 Q、鹿邑县人民医院 R、周口协和骨科医院 S、周口博爱医院 T、周口口腔医院 U、周口妇产医院 V、周口手外科医院 W、周口五官科医

院 X、周口豫生医院 Y、周口中西医结合医院 Z、其他(自行填写)

7.您认为哪家医院的诚信度较高?(好的打勾,不好的打叉)

A、周口市中心医院 B、周口市中医院 C、周口市第二人民医院 D、周口市第五人民医院 E、周口市眼科医院 F、周口市妇幼保健院 G、周口市人民医院 H、周口市第三人民医院 I、项城市第一人民医院 J、商水县人民医院 K、沈丘县人民医院 L、西华县人民医院 M、扶沟县人民医院 N、太康县人民医院 O、郸城县人民医院 P、淮阳县人民医院 Q、鹿邑县人民医院 R、周口协和骨科医院 S、周口博爱医院 T、周口口腔医院 U、周口妇产医院 V、周口手外科医院 W、周口五官科医院 X、周口豫生医院 Y、周口中西医结合医院 Z、其他(自行填写)

8.您认为哪家医院的医疗服务环境最温馨、最人性化?(好的打勾,不好的打叉)

A、周口市中心医院 B、周口市中医院 C、周口市第二人民医院 D、周口市第五人民医院 E、周口市眼科医院 F、周口市妇幼保健院 G、周口市人民医院 H、周口市第三人民医院 I、项城市第一人民医院 J、商水县人民医院 K、沈丘县人民医院 L、西华县人民医院 M、扶沟县人民医院 N、太康县人民医院 O、郸城县人民医院 P、淮阳县人民医院 Q、鹿邑县人民医院 R、周口协和骨科医院 S、周口博爱医院 T、周口口腔医院 U、周口妇产医院 V、周口手外科医院 W、周口五官科医院 X、周口豫生医院 Y、周口中西医结合医院 Z、其他(自行填写)

9.在您及家人就诊过的医院中,您认为哪家医院的收费最透明?(好的打勾,不好的打叉)

A、周口市中心医院 B、周口市中医院 C、周口市第二人民医院 D、周口市第五人民医院 E、周口市眼科医院 F、周口市妇幼保健院 G、周口市人民医院 H、周口市第三人民医院 I、项城市第一人民医院 J、商水县人民医院 K、沈丘县人民医院 L、西华县人民医院 M、扶沟县人民医院 N、太康县人民医院 O、郸城县人民

医院 P、淮阳县人民医院 Q、鹿邑县人民医院 R、周口协和骨科医院 S、周口博爱医院 T、周口口腔医院 U、周口妇产医院 V、周口手外科医院 W、周口五官科医院 X、周口豫生医院 Y、周口中西医结合医院 Z、其他(自行填写)

10. 在您及家人就诊过的医院中,您对哪家医院的医疗服务质量最满意?(好的打勾,不好的打叉)

A、周口市中心医院 B、周口市中医院 C、周口市第二人民医院 D、周口市第五人民医院 E、周口市眼科医院 F、周口市妇幼保健院 G、周口市人民医院 H、周口市第三人民医院 I、项城市第一人民医院 J、商水县人民医院 K、沈丘县人民医院 L、西华县人民医院 M、扶沟县人民医院 N、太康县人民医院 O、郸城县人民医院 P、淮阳县人民医院 Q、鹿邑县人民医院 R、周口协和骨科医院 S、周口博爱医院 T、周口口腔医院 U、周口妇产医院 V、周口手外科医院 W、周口五官科医院 X、周口豫生医院 Y、周口中西医结合医院 Z、其他(自行填写)

11. 在您及家人就诊过的医院中,您对哪家医院的售后服务措施最满意?(好的打勾,不好的打叉)

A、周口市中心医院 B、周口市中医院 C、周口市第二人民医院 D、周口市第五人民医院 E、周口市眼科医院 F、周口市妇幼保健院 G、周口市人民医院 H、周口市第三人民医院 I、项城市第一人民医院 J、商水县人民医院 K、沈丘县人民医院 L、西华县人民医院 M、扶沟县人民医院 N、太康县人民医院 O、郸城县人民医院 P、淮阳县人民医院 Q、鹿邑县人民医院 R、周口协和骨科医院 S、周口博爱医院 T、周口口腔医院 U、周口妇产医院 V、周口手外科医院 W、周口五官科医院 X、周口豫生医院 Y、周口中西医结合医院 Z、其他(自行填写)

12. 您及家人是否与医院发生过纠纷?

A、发生过(详细情况)B、没有

13. 您及家人与医院间的纠

纷因何而起?

A、层层收费“宰客”B、收费标准不透明 C、重复检查,重复收费 D、药品加价,高出普通药房很多 E、其他(自行填写)

14. 您认为导致纠纷的最直接原因是什么?

A、误诊 B、大处方 C、院方对明知可能发生的后果事先不充分提醒、告知 D、医疗服务态度差,缺乏应有的职业道德、责任心 E、其他(自行填写)

15. 针对医院的整体医疗服务质量,您的评价是:

A、非常满意 B、满意 C、基本满意 D、不满意

16.针对专科医院(如男科、妇科、眼科、口腔科等),您认为各医院目前普遍存在、亟待改善的最大问题是:

A、虚假宣传严重,行业诚信度偏低 B、医生素质参差不齐,“权威专家”水分大 C、小病说成大病,故意拖长治疗时间以牟取暴利 D、故意开大处方,而且药价虚高 E、其他(自行填写)

17.针对整容行业,您认为各医院目前普遍存在、亟待改正的最大问题是什么?

A、夸大宣传“人造美女”,整形效果远没吹嘘的好 B、价格混乱,整个行业缺乏统一价格调控机制 C、隐瞒资质,超范围经营,存在安全隐患 D、职业道德和社会责任感差,对待消费纠纷敷衍推托 E、其他(自行填写)

18.您的年龄是:

A、16 周岁至 25 周岁 B、26 周岁至 35 周岁 C、36 周岁至 45 周岁 D、46 周岁至 55 周岁 E、55 周岁以上

19.您的职业是:

A、政府机关公务人员 B、国有企业、事业单位工作人员 C、民营、私营企业工作人员 D、自由职业者 E、其他(自行填写)

20、您需要在哪些疾病方面得到就医或健康指导,本报将为您提供相应帮助:

A、高血压、心脏病 B、糖尿病 C、内科 D、妇科 E、儿科 F、耳鼻喉科 G、胃肠科 H、牙科 I、眼科 J、肿瘤科 K、肾病科 L、外科 M、皮肤性病科 N、美容科 O、其他(另写)

## ■一周 120 报告

数据来源:市 120 急救指挥中心  
采集时间:2012 年 4 月 12 日~2012 年 4 月 18 日

出诊原因	人次
其他内科系统疾病	66
其他类别外伤	42
交通事故外伤	41
心血管系统疾病	13
酒精中毒	9
脑血管系统疾病	6
呼吸系统疾病	4
药物中毒	3
妇产科	3
其他外科系统疾病	2
电击伤、溺水	1

一周提示:本周 120 急救共 190 人次,与上周相比有上升趋势,其中其他内科系统疾病增幅最多,与上周相比增加了 28 人次。随着天气渐入夏季,市民吃生冷食物引起消化系统疾病的患者增多,生吃蔬果对健康有益,但是蔬果中也隐藏着大量的农药残留或有机肥料留下的虫卵。为了防止生食蔬果给人体带来疾病,最好在盐水中泡 15~20 分钟,洗净蔬果再食用。(见习记者:臧秋花 信息提供:耿清华)

## ■一周病情报告

样本采集地:市中心医院  
采集时间:2012 年 4 月 12 日~2012 年 4 月 18 日

科别	门诊接诊总量(人次)
儿科	996
皮肤科	630
耳鼻喉科	627
心血管内科	607
消化内科	547
中医科	368

温馨提示:春季儿童爱流鼻血,遇到这种情况时,家长千万不要紧张,应先将孩子头向前倾,不能向后仰,以免血液呛到呼吸道。可用冷毛巾敷头部或颈部,也可用手指在鼻翼上稍施加压力 3~5 分钟达到止血。在饮食上,尽量吃些营养、清淡、易吸收的食物,让孩子多喝水、多吃蔬菜和水果,还要戒除孩子挖鼻孔的不良习惯。(见习记者:臧秋花 信息提供:郭永伟 罗慧洁)



## 健康监督热线



13592220126 13949993566 13592239208

举报邮箱:zkrbwsb@126.com

骗取新农合资金、医疗乱收费、无证行医、医疗事故、雇用医托、出售假药、医院出租承包科室.....

发现以上情况,请拨打监督热线电话,我们将在第一时间关注您的呼声,通过记者的调查与呼吁,引起有关部门的重视,让您的合法权益得到维护。