

志愿者学习资料

● 志愿者服务工作制度

一、志愿服务活动遵循自愿、平等、无偿、诚信、合法的原则。

二、遵守医院的各项规章制度及志愿者章程。

三、工作时应注意仪表清洁整齐，按要求统一着装或佩戴授带，文明服务，保护环境、爱惜公物。

四、遵守劳动纪律，不迟到，不早退。上岗前做好必要的工作准备。热情服务，对工作尽职尽责。

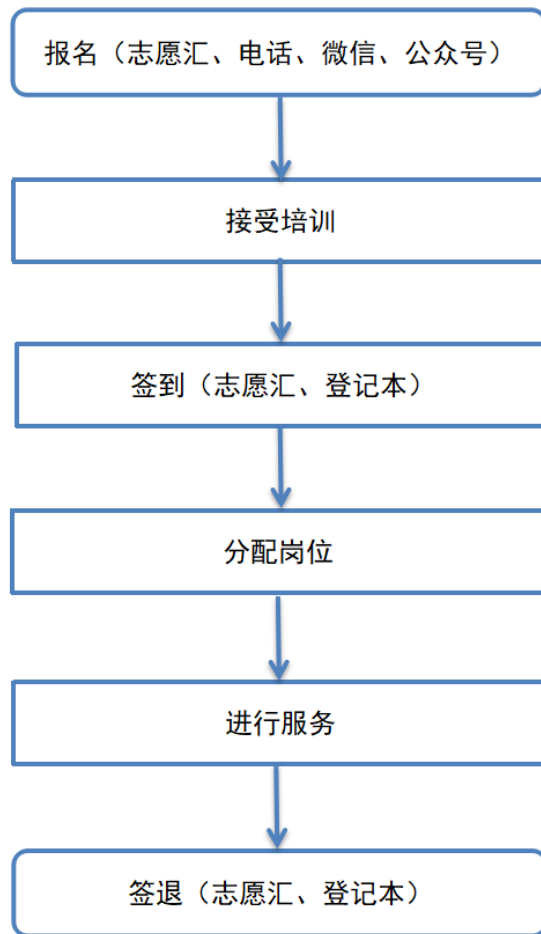
五、确保信息保密（包括病人资料、健康信息、个人信息以及医院相关私密性资料），在未经患者本人、医务人员或志愿者管理部门授权许可的情况下，不得在医院外和任何情况下被提及、复印及泄露。

六、工作时间、工作地点确定后，如有变动请提前通知志愿者管理部门，以便安排替补人员。

七、不得以医院志愿者身份从事盈利或其他违背社会公德的活动。

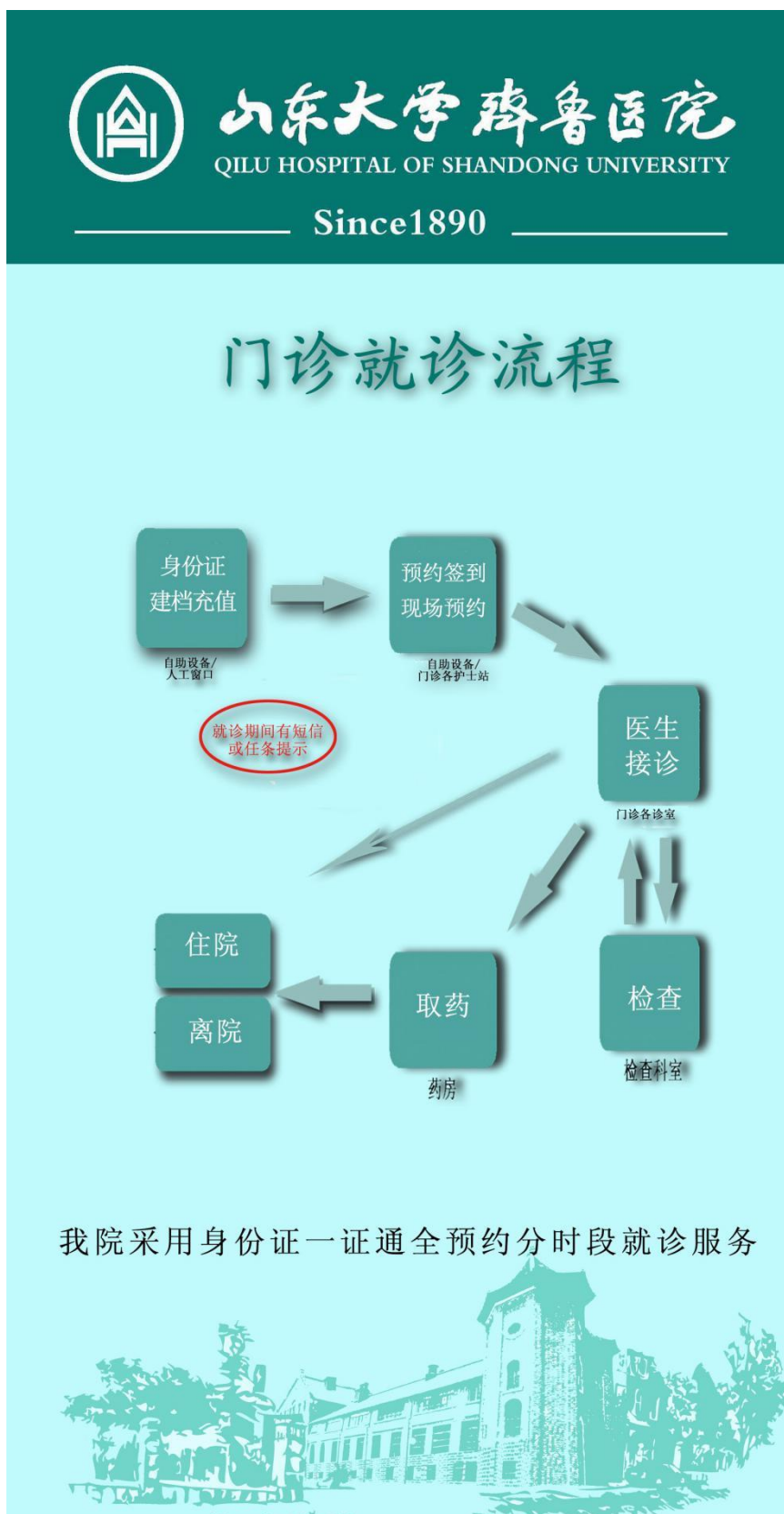
八、在志愿服务中，发现有违反医院规章制度和志愿者章程的将取消其志愿者资格。

● 志愿服务流程



● 门诊就诊流程

我院采用身份证一证通全预约分时段就诊服务，流程如下：



● **门诊就诊时间：**

医院门诊全年 365 天开诊

上午 8:00——12:00；下午 1:30——5:30。

特别提醒：

抽血时间（抽血室位于华美楼门诊二层北侧中间）：

上午 7:00—11:00，周六、周日、节假日 7:00—10:00。

诊疗费种类及金额（省医保局标准）：

普通门诊 6 元

副教授（副主任医师）门诊 18 元

教授（主任医师）门诊 28 元

知名专家门诊一级 100 元

知名专家门诊二级 200 元

知名专家门诊三级 300 元

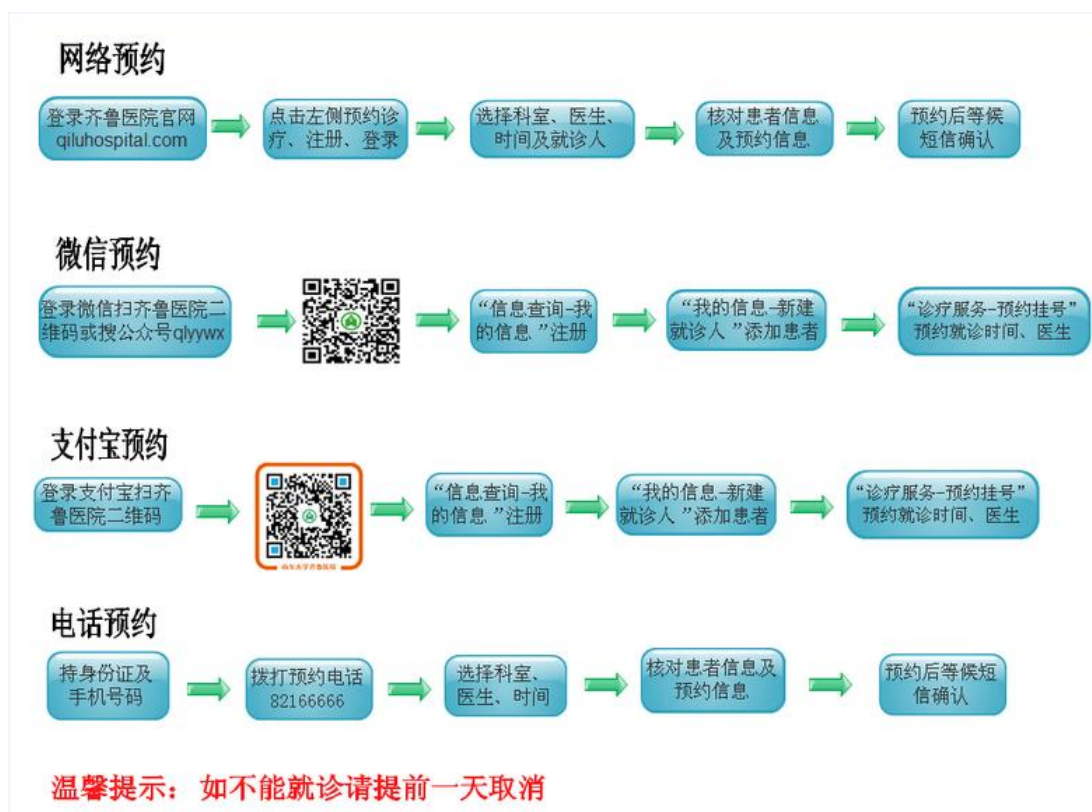
中医辨证论治 3 元（另加）

急诊 20 元

注：1、病历本费 1 元，就诊卡费 1 元（就诊卡和病历本一经售出概不退还）。

2、请使用二代身份证替代就诊卡。

● 预约就诊方式：



● 自助服务就诊方法：

医院设有自助设备服务区，患者可用身份证在自助机上建档充值、预约签到取号、预约当日医生、费用缴费、查询，或打印化验或病历、检查报告单、明细等。

● 证明的开写

需开写病假证明的患者，请挂号后到门诊医生工作站开具电子病假证明单，携带门诊病历到病员服务中心审核、盖章；

需开写诊断证明的患者，请挂号后到门诊医生工作站开具电子诊断证明，携带门诊病历到病员服务中心审核、盖章。

住院病历复印：复印住院病历的患者，可选择预约或现场办理。

1、通过关注微信公众号“山东大学齐鲁医院”—就医服务—住院服务—病案邮寄，按指示填写信息后，选择配送方式“邮寄到家”或“预约自提”。

2、办理人持患者本人和代办人身份证原件及复印件到病员服务中心办理。

● 入院、出院流程

入院：

医生依据病情开具电子住院票。同意住院治疗的病人，请持身份证或就诊卡到住院处床位管理 1-2 号窗口办理住院确认手续。若有床，直接到 5-8 号窗口办理入院；若当时没有床位，需要等待，待有病床时会通过短信或电话通知您前来办理入院；

出院：

病人接到医生的出院通知后，到护士站确认已将住院信息转出，并给你出院记录、住院诊断证明等手续，持诊断证明、温馨提示、全部预交金收据、原交款银行卡到住院处 9-17 号窗口办理结算手续。

● 华美楼楼层索引

楼层	科室
负二层	磁共振、CT室、血管造影
负一层	消化内镜室、放射科、超声科、急诊科、PICC门诊、中毒科、感染科
一层	病员服务中心、门诊药房、神经内科、神经外科、医保办、保健门诊、住院处
二层	耳鼻喉科、心内科、心电图室、心脏彩超室、抽血室、外科门诊（泌尿、胸外、手足外、小儿外、乳腺外、烧伤整形、心外、肝胆外、胃肠外、肛肠外、甲状腺外、骨外）、消化内镜（胶囊内镜）、针灸推拿科、心理科、营养科、康复科
三层	眼科、口腔科、医疗美容科、皮肤科、放化疗科、老年病科、内科（消化、呼吸、内分泌、肾内、血液、风湿）
四层	手术室、连廊
5-13层	病房

● 妇儿综合楼楼层索引

楼层	科室
一层	病员服务中心、儿科门诊、儿科急诊
二层	抽血室、心电图室、超声科、药房、儿童输液室
三层	妇科门诊、产科门诊、围产中心、出生证明办理
四层	病理科、输血科、连廊
五层	静脉药物配置中心、消毒供应室
六层	手术室
七层	ICU
8-16层	病房