

## 桓台县县长范伟上线12345

## 倾情倾力为群众办实事办好事



主办：淄博市政府市民投诉中心  
大众日报淄博融媒体中心

淄博1月17日讯 要求协调退还定金；要求提温；要求整治乱停车……今天上午，淄博市桓台县县委副书记、县长范伟上线12345。在一个半小时的接听时间里，共接听了12名市民通过0533-5112345打来的热线电话。

范伟表示，下一步，将继续锚定市委确定的聚焦“3510”发展目标、“强富美优”城市愿景，牢记民之所望、政之所向，始终站在群众角度思考问题、谋划工作，常态长效问需于民、问计于民、问效于民，推动政策向民生聚焦、财力向民生倾斜、服务向民生覆盖，倾情倾力为群众办实事办好事，切实提升群众获得感、幸福感、安全感。



桓台县县长范伟上线12345。

区政府、市政府部门(单位)主要负责人接话清单(第3期)接话领导：  
桓台县县委副书记、县长 范伟

1.桓台县市民求助：其于2019年8月缴纳5万元定金认购

少海街道天煜信园小区房屋，缴费后家中变故无法继续承担购房费用，要求协调退还定金。

2.桓台县市民反映：其原是桓台县煤气公司职工，欠缴5年2个月社会保险，要求协调补缴。

3.桓台县市民反映：其于

2023年9月至11月在齐韵邵苑小区与金洲花园小区从事燃气安检工作，桓台中石油昆仑燃气有限公司拖欠工资至今，要求协调尽快发放。

4.桓台县市民反映：镇南大街中国银行东临部分商铺门前放置反光锥占用停车位，要求核实该区域产权，是否为公共停车区域；该路段盲人按摩店内消防器材不齐全，存在安全隐患，要求查处。

5.桓台县市民反映：其为少海街道橡树湾小区24号楼业主，家中夜间供暖温度不达标，要求提温。

6.桓台县市民反映：铁西路前往索镇街道北王村方向的大桥上井盖塌陷，路面破损，要求协调维修。

7.桓台县市民反映：索镇街道东方紫郡小区北门地下停车场出口位置车辆乱停严重，管理混乱，存在视线盲区，要求整治。

8.桓台县市民反映：其为果里镇橡树·上尚城小区业主，该

小区门禁与物业费缴纳捆绑一起管理，认为不合理，要求解除捆绑；要求协调成立业主委员会；小区内未达到五星级物业标准，小区内未安装健身器材、休息座椅，未建设阅览室，要求协调解决。

9.桓台县市民反映：索镇大集摊贩占道经营，尤其是卖布料衣服路段，严重影响通行，要求规范摆摊秩序。

10.桓台县市民反映：其为1996年退役士兵，退伍后未按照相关条例进行安置，向退役军人事务局多次反映未果，要求协调解决。

11.桓台县市民反映：其前期参与万鑫集团集资，承诺每年返还本金的10%，2023年资金尚未返还，要求协调返还。

12.桓台县市民咨询：职工办理门诊统筹的政策要求；其本月在桓台县人民医院办理了门诊统筹，同月能否在其他医院再次办理门诊统筹。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思

## 淄博市卫生健康委主任程勤接话问题办理情况公布

## 救治费用报销、救护车收费等问题都有回应

淄博1月17日讯 对工作人员批评教育；回应报销问题；核实收费是否合规……今天，淄博市政府市民投诉中心发布《区县区政府、市政府部门(单位)主要负责人接话问题办理情况》，就淄博市卫生健康委党组书记、主任程勤上线12345政务服务热线的问题给出了回复。

经开区市民咨询：疫情期间在北大医疗淄博医院住院20余天，国家出台政策个人负担部分由财政予以补贴，至今未报销自付部分，何时能予以补贴。

淄博市卫生健康委答复：根据《山东省财政厅、山东省医疗保障局、山东省卫生健康委员会关于切实做好“乙类乙管”后新冠患者救治经费保障工作的通知》(鲁财社〔2023〕1号)规定：“新冠病毒感染实施‘乙类乙管’后，新冠病毒感染者在所有医疗机构发生的，符合卫生健康部门制定的新型冠状病毒诊疗方案的住院医疗费用，执行前期财政补助政策，省级财政补助资金采取‘按月预拨，据实结算’的方式下达。个人负担的符合诊疗方案规定的住院医疗费用，由收治医疗机构先行垫付，经卫生健康、医保、财政部门审核后予以结算。财政部门安排地方财政补助资金，及时拨付，并会同有关部门按月与医疗机构进行结算。”目前，各医院因资金困难，无力垫付全部新冠患者医疗费用。同时，市卫生健康委已按要求向市财政局报送了新冠患者医疗费用情况。市财政局正积极筹措资金，力争尽快兑现新冠患者救治费用报销政策，恳请相关患者予以理解。

张店区市民反映：其丈夫因工伤在市中中西医结合医院住院期间要求从针灸科转至中医经典科治疗，中医经典科医护人员未告知不予接收原因直接拒收；住院期间医护人员开具的病历

与诊断证明不符，影响其报销；其曾就拒收病人及病历写错问题到市卫生健康委反映，工作人员态度较差；针对上述问题，要求调查处理。

淄博市卫生健康委答复：接诉后，我委要求市中西医结合医院组建专班，认真调查，并依照相关规定对有关人员进行处理。经核查，诉求人家属因工伤于2022年1月4日起先后入住市中西医结合医院康复科、经典科、针灸推拿科。2023年8月1日计划将患者转至中医经典科继续治疗，因相关科室沟通不畅，解释不到位，患者家属认为拒收病人。后经医院、市社会保险中心工伤科与诉求人沟通，决定患者继续在针灸推拿科康复治疗。针对双方沟通不畅问题，我委约谈医院相关负责人，要求对相关医生严肃批评，责成该医生向患者真诚致歉。

针对医生病历书写错误，我委要求医院在患者病历内附正确的诊断证明，医院积极协助其办理报销。根据《淄博市中西医结合医院住院病历质控考核实施方案》(淄中西医院字〔2022〕37号)第三章“丙级病历的标准及处罚方法……扣罚科主任、主管医师各500元”之扣罚规定，给予被投诉医生绩效减发处理，并在全科范围内做深刻检讨，在科主任例会上予以通报。根据《淄博市中西医结合医院事业单位工作人员年度考核工作实施方案》，取消被投诉医生2023年度评优资格等。同时约谈相关科室负责人，要求全院引以为戒。针对投诉人反映工作人员态度差问题，我委已对相关工作人员进行批评教育。

根据我委要求，2024年1月11日上午，市中西医结合医院与诉求人当面沟通，反馈了医院处理意见。诉求人对该解决方案不认可，提出对当事医生罚款

5000元，调离工作岗位，并将处罚决定记入个人档案等要求，医院表示没有相关处理依据。因医患双方未达成一致意见，根据《医疗纠纷预防和处理条例》第三章第二十二条之规定，建议诉求人通过以下途径解决：(1)医患双方自愿协商；(2)申请人民调解；(3)申请行政调解；(4)向人民法院提起诉讼；(5)法律、法规规定的其他途径。

高青县市民反映：2023年11月26日其孩子因感冒到高青县妇幼保健院儿科就诊，医生开具左氧氟沙星，输液后孩子出现失眠、腹泻等不良反应，经咨询该药为未成年人慎用药，认为医院违规使用药品，要求核查处理。

淄博市卫生健康委答复：经高青县卫生健康局调查处理，向诉求人提出以下解决方案：“请患者来县妇幼保健院进行免费全面体检，或者到上级三甲甲等医院检查，若发现因本次使用左氧氟沙星造成的身体损害，包括后续出现因本次使用左氧氟沙星所造成的损害，医院按照规定进行赔偿。”诉求人对该解决方案不认可，要求医疗机构赔偿28000元，并承担患者后续因左氧氟沙星造成身体损害的医疗费用。县妇幼保健院与诉求人未达成一致意见，根据《医疗纠纷预防和处理条例》第三章第二十二条之规定，建议诉求人通过以下途径解决：(1)医患双方自愿协商；(2)申请人民调解；(3)申请行政调解；(4)向人民法院提起诉讼；(5)法律、法规规定的其他途径。同时针对个别医护人员服务态度，已责成医院相关人员向患者家属真诚道歉，并对责任人员作出处罚。

张店区市民反映：2023年3月30日其因身体不适到市中心医院风湿免疫科就医，医生未安排查血化验，直接要求住院治疗，并在其不知情下使用酮咯酸

氨丁三醇和氯硝西洋，认为医院过度治疗、乱用药品；住院期间向医生咨询病情，出院后向市卫生健康委反映情况时，医生和工作人员态度冷漠，要求调查处理。

淄博市卫生健康委答复：诉求人因“游走性多关节酸痛1月余”于2023年3月30日到市中心医院门诊就诊，为避免多次门诊就诊不能明确诊断，门诊医生建议诉求人住院进一步完善检查，明确诊断，进行系统治疗，诉求人同意住院检查并收住于风湿免疫科。

患者入院时初步诊断的“纤维肌痛综合征”属于风湿免疫性疾病，临床表现为肌肉骨骼系统多处疼痛与发僵，一般无实验室检查异常表现，其病理生理至今不明，临床治疗方法较少，疗效评定较为困难。经患者入院检查、检验及治疗，责任医师考虑“纤维肌痛综合征”诊断不能完全成立，因此在出院诊断中将其修正为“纤维肌痛综合征观察”，符合病历书写与管理基本规范。

患者入院时因游走性关节酸痛症状明显，因此给予非甾体类止痛药物酮咯酸氨丁三醇治疗，该药物为临床常用消炎止痛药，能够缓解各种原因引起的疼痛。入院后医生询问病情时，诉求人自述焦虑明显，全身酸痛不适，睡眠不佳，因此给予氯硝西洋改善睡眠及治疗全身酸痛不适症状。

关于医生和工作人员的态度问题，医院已对值班医师进行了严肃批评，并责成值班医师向患者真诚致歉。

东营区市民反映：12月30日其在市中心医院西院区参与药品临床试验后，身体出现严重不良反应，无法继续参与试验，要求协调医院支付全部试验费用。

淄博市卫生健康委答复：诉求人参加市中心医院临床试验

中心他达拉非试用，服用该药物(20mg,1片,进口参比制剂)后，出现疼痛等反应。该药物说明书中明确表示服用后可能发生背痛、肌痛、肢体痛等不良反应，且该内容均在受试者参加筛选当日告知并签署了知情同意书。疼痛是与该药物作用机制相关的血管扩张导致的正常药物不良反应，随药物代谢，症状会逐渐消失。该疼痛症状无任何病理基础，不对身体造成损害。服药出现疼痛后，诉求人认为应给予补偿，院方按照知情同意根据其完成情况给予部分补偿，并将全部依从性奖励1200元支付给诉求人。经医院与诉求人再次联系，如身体还有不适，可到医院进一步检查治疗，经鉴定与试验药物相关可以进行保险理赔。

临淄区市民反映：去年因身体不适拨打120，救护车到达后其并未乘坐，仍被收取200元费用，要求核实收费是否合规。

淄博市卫生健康委答复：根据淄博市医疗保障局《关于淄博市院前急救服务费收费标准的批复》(淄医保发〔2023〕18号)第一条规定：“救护车属于正常出车(含来回里程)，需缴纳诊疗收费。”已向诉求人解释了该项收费的文件依据及标准。

桓台县市民求助：其孙女患有先天性心脏病，桓台县妇幼保健院建议到济南做手术，能否请专家来淄博为其孙女做手术。

淄博市卫生健康委答复：接诉后，桓台县妇幼保健院与诉求人沟通后建议患者来院进一步评估病情，医院将组织多学科会诊，评估患儿病情是否适合在本院手术，若不适合将积极协助患者转诊至上级医院进行手术治疗。诉求人表示计划今年春天入院评估。

大众日报淄博融媒体中心记者 赵志斌 刘文思