湖南康爱肿瘤患者服务中心服务承诺制度

第一章 总则

第一条 为了保障湖南康爱肿瘤患者服务中心（以下简称“本机构”）服务对象的合法权益，保证各项活动有序开展，信息真实、完善，根据相关法律条文、行政法规，现制定以下承诺服务制度。

第二条 本制度向服务对象告知本机构的服务内容、服务方式、服务责任（即服务对象所享有的权利）、获取服务的方式。

第三条 本制度适用于肿瘤患者、患者家属及与防癌抗癌公益相关的服务对象及相关合作人员。

第二章 服务内容

第四条 本机构注册登记于2017年10月20日，是经湖南省民政厅批准成立的民办非企业单位，为非营利性质的社会组织。

第五条 本机构秉承“用爱和专业让肿瘤患者更健康更幸福”的公益使命，积极开展肿瘤患者帮扶救助活动，加强防癌抗癌宣传，链接社会力量、团结康复志愿者助力肿瘤患者康复，努力提升肿瘤康复生存率和生活幸福指数。机构主要有以下服务内容：

（一）肿瘤患者临终关怀。开展送医、送药、肿瘤患者心理疏导、家属用药指导等公益活动。

（二）开展肿瘤知识宣传。开展科学防癌、肿瘤知识普及等公益宣讲活动。

（三）肿瘤防治健康咨询。线上线下开展接受患者及患者家属的肿瘤防治健康咨询公益活动。

（四）康复健康检查。联系肿瘤相关医院，到社区为有需要的患者免费做肿瘤康复检查。

（五）康复经验交流会。

(六) 其他工作。组织编撰相关肿瘤防治的资料、书刊和介绍肿瘤康复的方法和经验。

第三章 服务方式

第六条 开展救助帮扶行动。与各级慈善总会、基层政府单位、公益组织开展合作，资助困难肿瘤患者部分医疗费用和困难患者家庭的学子求学费用。

第七条 开展康复交流活动。定期组织肿瘤患者及家属开展各类康复交流活动、康复讲座和康复课堂活动，鼓励肿瘤患者走出家门，参与沟通交流，传递正能量，帮助患者及家属树立坚定的康复信念。

第八条 开展肿瘤防治宣传。联合爱心医疗机构开展肿瘤科普宣传活动，组织肿瘤防治权威专家编写肿瘤防治宣传手册。

第九条 开展健康检查。联系肿瘤相关医院，前往社区村镇为有需要的患者做健康检查和肿瘤康复检查。

第四章 服务责任

第十条 保障服务对象知情权。为了方便服务对象获取本机构的相关信息，更好地为广大服务对象服务，机构会主动公开相关信息。主动公开的信息涵盖本机构的服务项目、服务资讯、获得服务的渠道、机构职能等非保密的所有信息。

第十一条 保障服务对象参与权。服务对象在参与服务过程中享有参与、表达、建议、监督等方面的权利。

第十二条 保障服务对象建议权。服务对象可通过面谈及本机构提供的问卷等方式，向本机构提出服务改进建议。

第十三条 保障服务对象监督权。服务对象有权利通过网络、问卷、访谈、投诉及建议等适当方式对站点所提供的服务、工作人员及本机构进行

评议。

第十四条 保障服务对象隐私权。为保障服务对象个人隐私不受侵害，本机构会依法做好服务对象个人信息的保密工作。

第十五条 保障服务对象申诉权。若服务对象对本机构提供的服务不满或个人权益受到了侵害，可根据机构制定的程序指引进行投诉。

第十六条 保障服务对象安全权。本机构在服务过程中，服务对象享有人身安全、财产、精神、不受侵犯，以及不受威胁、胁迫、欺诈、勒索的权利。

第五章 如何获取服务

第十七条 服务对象可通过电话、浏览本机构网站、关注机构的微信公众号等方式获取相关服务资讯。

第十八条 机构联系方式

（一）电话：0731-89723860/15367957503

（二）微信公众号：湖南康爱肿瘤患者服务中心

（三）网站：www.kangaigongyi.com

第六章 附则

第十九条 本制度由秘书处制定，并归口解释管理。

第二十条 本制度自颁发之日起实施。