

中共贵州医科大学第三附属医院委员会文件

院党发〔2020〕55号



贵州医科大学第三附属医院 投诉接待处理制度

为加强医院行风和医德医风建设，进一步加强医院投诉管理，规范投诉接待处理程序，维护正常医疗秩序，保障医患双方的合法权益，提高医疗服务质量，提升医院整体形象，构建和谐医患关系，根据《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》、《医疗纠纷预防和处理条例》、《信访工作条例》、《卫生信访工作办法》等相关法律法规，特制定本制度。

一、本制度所称投诉，主要是指患者及家属等相关人员（以下统称为投诉人）对医院提供的医疗、护理服务及环境设施等方面的不满意，以来访、来电、来信、网络等方式向医院反映问题，提出意见和建议及合理要求的行为。

二、医院成立行风管理领导小组，下设行风办具体负责，公

布投诉接待地址、投诉电话、投诉接待处理流程，安排专门人员负责投诉的接待处理。

三、投诉接待处理坚持“以病人为中心”的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则。

四、投诉接待实行“首诉负责制”，接待人员应认真接待、接听和处理投诉人的投诉，核实相关信息，认真调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人。

五、投诉接待时应认真填写《贵州医科大学第三附属医院医院投诉登记本》，如实记录投诉人反映的情况，来访投诉并经投诉人签字确认。做到热情接待、及时妥善处理。匿名投诉按照国家相关规定处理。

六、能当场协调处理的投诉，当场处理，对无法当场协调处理的，因耐心做好解释工作，并在五个工作日内将处理意见反馈给投诉人。

七、被投诉的当事科室和当事人应积极配合医疗服务部做好投诉的调查核实工作，提出持续改进措施，改进医疗服务工作。

八、行风办接到相对专业或属医疗纠纷范围的投诉，协调医事法规办进行接待处理；对比较复杂的投诉事件，及时向行风管理领导小组汇报，组织召开相关会议进行研究、分析、讨论，共同作出处理意见反馈给投诉人。

九、行风管理领导小组定期召开领导小组会议，对接待处理的投诉进行分析、讨论，对处理意见进行评析，提出整改措施，

持续改进医院医疗服务工作。

十、来访投诉：门诊大厅一楼（一站式服务中心）

电话投诉： 0854—8328761

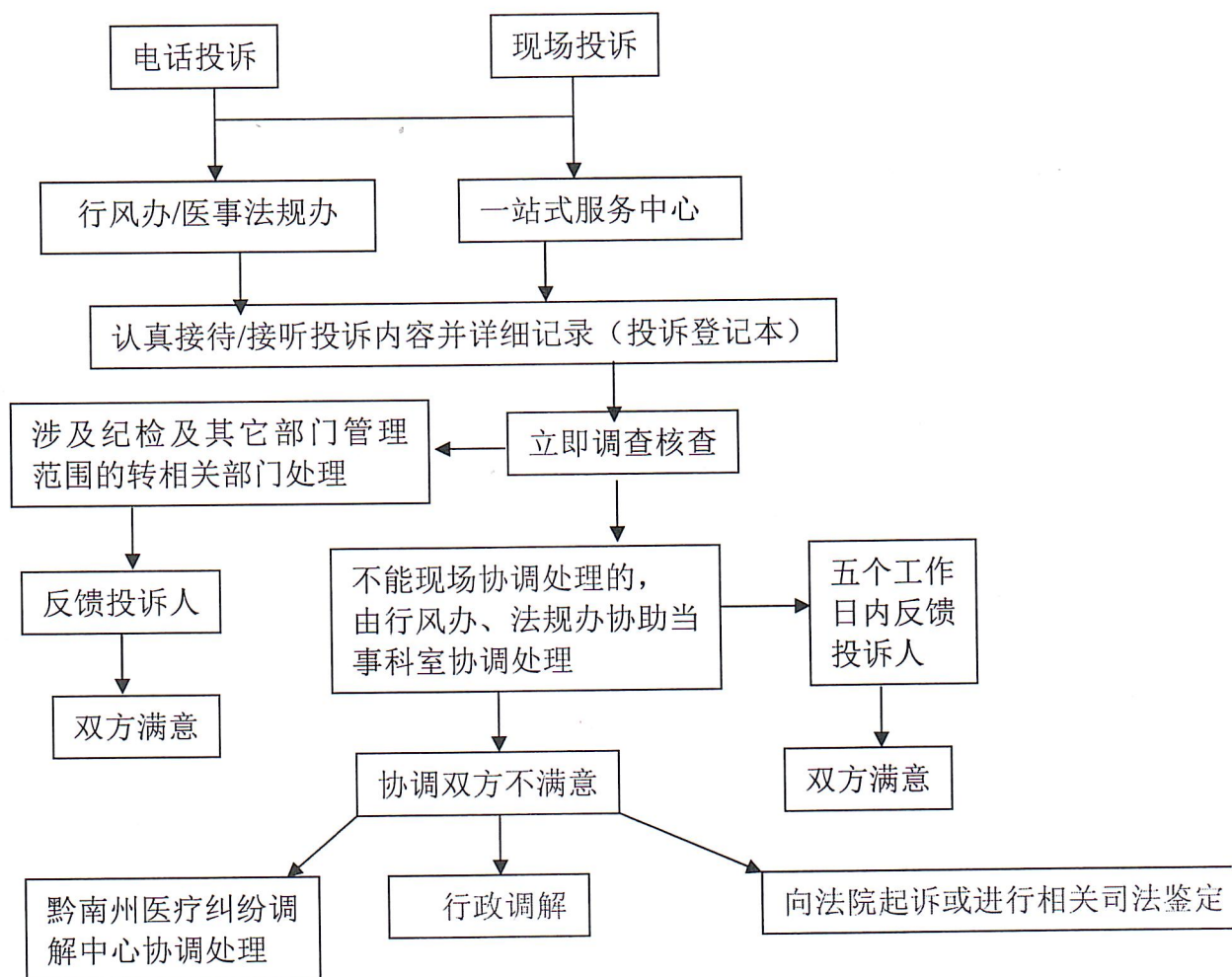
附件：医务科患者投诉流程

中共贵州医科大学第三附属医院委员会
2020年11月10日



附件：

贵州医科大学第三附属医院患者投诉流程图



现场投诉地址：门诊大厅一楼（一站式服务中心）

投诉电话：0854-8328761