

投诉接待处理流程

一、各科室及职能部门接到患者的投诉后，及时进行登记并做好记录，根据患者投诉的问题进行分类处理。

二、对咨询问题者，可现场解答或转接相关部门。

三、对质询问题者，应给予耐心沟通、现场解释并解决问题。

四、对于投诉事件，能及时解决的现场核实处理。难以解答或牵涉多个相关科室部门的投诉，应及时引领或书面转往相应科室或部门处理。

五、接到投诉转接表后，各相关部门负责调查核实并提出处理意见。

六、复杂的投诉事件向分管领导汇报，必要时分管领导召开多部门工作会议或向院长办公会汇报，按决议执行。

七、出现医疗纠纷，医协办按照《医疗事故处理条例》规范处理。

八、接待的各类投诉在3-10个工作日内向投诉人反馈投诉办理情况及处理意见。

九、定期汇总、分析投诉信息，将意见或建议提交院长办公会讨论，按决议督导各相关部门落实持续改进措施或要求。

十、建立投诉档案，立卷归档，留档备查。

十一、定期对投诉人进行回访。

附流程图：

