

湖北航天医院文件

院法医〔2021〕170号

关于印发《湖北航天医院投诉管理办法》 的通知

各科室、社区医疗点：

《湖北航天医院投诉管理办法》已经医院院长办公会审定通过，现印发给你们，请遵照执行。

此通知。



湖北航天医院投诉管理办法

第一章 总 则

第一条 为加强湖北航天医院（以下简称医院）投诉管理，规范投诉处理程序，改善医疗服务，保障医疗安全和医患双方合法权益，把问题化解在萌芽状态，维护正常医疗秩序，根据《中华人民共和国民法典》、《医疗机构投诉管理办法》（卫健委〔2019〕3号）、《医疗纠纷预防和处置条例》（国令〔2018〕701号）、《医疗机构管理条例》（国令〔1994〕149号）、《医疗机构投诉接待处理“十应当”》（国卫办医函〔2021〕485号）等法律法规及政策的规定，结合医院实际情况，制定本办法。

第二条 投诉是患方在医院就诊过程中，因对医院、业务科室及其工作人员在医疗服务行为、医疗管理、医疗质量安全等方面存在的问题向医院反映情况，提出意见、建议或者投诉请求。投诉管理是指医院就患者投诉进行调查、处理和结果反馈的活动。

第三条 本办法适用于各临床医技科室、社区及部门人员。

第四条 医院投诉的接待、处理工作贯彻“以病人为中心”的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则。

第五条 医院各科室、社区、部门应当提高管理水平，保障医疗质量和医疗安全，提高医疗服务，避免和减少不良事件的发生，杜绝重特大医疗事故的产生。

第六条 医院工作人员在工作中，必须严格遵守法律、法规、部门规章、行业规范，恪守医疗服务职业道德，端正服务态度，规范医疗行为，提高医疗服务质量，保障医疗安全。

第二章 组织和人员

第七条 成立医院投诉管理领导小组。组长为医院院长，医院业务副院长为常务副组长，其他院领导、总法律顾问为副组长，成员为医务部、护理部、门诊部、人力资源部、党群部、纪检监察室负责人。常务副组长分管投诉工作，指导、管理医院投诉管理部门的有关工作。

第八条 医院投诉管理领导小组下设投诉管理办公室（以下简称投诉办），办公室主任为医务部分管投诉副部长。

第九条 投诉办职责：

（一）组织、协调、指导全院医疗投诉处理及管理工作，相关职能部门协助处理。

1. 医院办公室：协助受理政府有关部门转办的投诉或信访等。

2. 纪检监察室：协助受理职工党风廉政、医德医风等相关方面的投诉。

3. 党群部：协助受理舆情等相关方面的投诉。

4. 安保部：协助受理医院治安、消防等安全方面的投诉。

5. 门诊部：协助受理门诊、社区就医服务等相关方面的投诉。

6. 护理部：协助受理护理质量与安全等相关方面的投诉。

7.人力资源部：协助受理职工劳动纪律、人事纠纷等相关方面的投诉。

8.财务部：协助受理医疗收费记账、医疗物价等相关方面的投诉。

9.综管部：协助受理医院后勤保障、设备管理等相关方面的投诉。

10.药剂科：协助受理药品质量、价格及药事管理等相关方面的投诉。

11.医保办：协助受理医保政策、医保报销等相关方面的投诉。

12.各业务科室受理科室范围内的投诉。

（二）受理、调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复患者。

（三）建立和完善投诉的接待和处置程序。

（四）参与医院医疗质量与医疗安全管理。

（五）开展医患沟通及投诉处理培训，开展医疗风险防范教育。

（六）制定投诉分类标准，从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息，梳理普遍性、焦点性问题，发现医疗服务管理漏洞，并重点进行原因分析，提出改进措施，形成“投诉—分析—整改—避免发生”的闭环管理模式。

（七）根据投诉情况，及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员，加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

（八）根据投诉问题及办理结果等因素，对重点投诉适时采取电话或调查问卷等形式进行回访，对处理过程和处理结果进行追踪。通过患者回访，对接待和处理中存在的问题进行总结分析，逐步提高医院投诉管理水平。

第十条 投诉管理人员岗位要求：

（一）具备良好的职业道德和工作责任心；

（二）具备一定的医学、管理学、法学、心理学、伦理学、社会工作等学科知识，熟悉医疗和投诉管理相关法律法规，以及医院规章制度；

（三）社会适应能力较强，具有良好的社会人际交往能力，具备良好的沟通能力和应变能力。

第十一条 医院建立院科两级投诉管理机制，各部门、科室指定1名专职人员配合做好投诉管理工作。

各部门、科室应当定期对投诉涉及的风险进行识别和评估，对投诉隐患进行摸排，对高发隐患提出针对性的防范措施，加强与患者沟通，及时做好矛盾纠纷排查化解工作。

医院全体工作人员主动收集患者对医疗服务、医疗质量安全等方面的意见和建议，通过规定途径向投诉办或者有关职能部门反映。

第三章 医患沟通

第十二条 全体医务人员应当恪守职业道德，以患者为中心，热情、耐心、细致地做好本职工作，把对患者的尊重、理解和关怀体现在医疗服务全过程。

第十三条 建立健全医患沟通机制，完善医患沟通内容，全体医务人员应当加强医患沟通技巧的学习，提高医患沟通能力。

第十四条 医务人员对患者在诊疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释、说明，并按照规定进行处理；对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并与患者沟通，如实说明情况。

第十五条 医务人员应当尊重患者依法享有的隐私权、知情权、选择权等权利，根据患者病情、预后不同以及患者实际需求，突出重点，采取适当方式进行沟通。

第十六条 医患沟通中有关诊疗情况的重要内容应当及时、完整、准确记入病历，并由患者签字确认。

第十七条 医务人员应当落实医疗风险告知和术前谈话制度，以患者易懂的方式和语言充分告知患者，并取得其书面同意。

第四章 投诉接待与处理

第十八条 建立畅通、便捷的投诉渠道，在医院门诊部、住院部大厅等显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。接受走访、信函、电话、电子邮件投诉等多种投诉方式，加强舆情监测，及时掌握患者在其他渠道的诉求。

第十九条 投诉办应当提供有关法律、法规、投诉程序等资料，便于患者查询。在医院门诊、住院部等醒目位置公示“十应当”，主动接受患者监督。

第二十条 投诉受理条件。

（一）投诉者必须是在医院诊疗活动中因自己的合法权益直接受到侵害的患者。本办法所称患者，包括患者及其近亲属、委托代理人、法定代理人、陪同患者就医人员等有关人员。

（二）有明确的被投诉者（对象）、事实根据和具体要求。

（三）投诉者应有文字材料，或本人口诉由受理部门笔录后，投诉人签字或盖章后作为投诉材料。电话方式投诉的，投诉人应报出真实姓名、联系地址、通讯方式，受理部门应做好记录。匿名信件和电话投诉，对投诉案件同样认真查实处理。

第二十一条 属于下列情形之一的投诉，投诉办不予处理，但应当向患者说明情况，告知相关处理规定：

（一）患者已就投诉事项向人民法院起诉的或者向第三方申请调解的；

（二）患者已就投诉事项向卫生健康主管部门或者信访部门反映并作出处理的；

（三）没有明确的投诉对象和具体事实的；

（四）投诉内容已经涉及治安案件、刑事案件的；

（五）其他不属于投诉办职权范围的投诉。

第二十二条 投诉接待实行“首诉负责制”。投诉人向任何部门、科室投诉的，工作人员不得以任何理由推诿，应当热情接待，对于能够当场协调处理的，应当及时解决，避免因拖延时间激化矛盾；对于无法协调处理的，应主动引导投诉人到医院投诉办，一同协调处理。

第二十三条 投诉接待人员应当耐心听取患方意见，细致地做好解释工作，稳定投诉人情绪，避免矛盾激化。应当如实记录患者反映的情况，及时留存书面投诉材料。

第二十四条 对无法当场核查处理的，投诉办应当将情况反馈至被投诉科室，被投诉科室调查核实后将书面处理情况或处理意见反馈至投诉办。

涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的，应当立即采取积极措施，避免或者减轻对患者身体健康的损害，防止损害扩大。

第二十五条 投诉办调查、核实情况后对投诉事项进行评估，对医院可能存在重大过错的投诉，提交相关质量委员会讨论以及咨询医院总法律顾问的意见，判断纠纷的性质、有无过错、过错程度及责任承担方式。

第二十六条 投诉内容涉及多个职能部门的，由投诉办组织、协调相关部门共同研究，其余部门必须配合处理，不得互相推诿，影响投诉处理。

第二十七条 投诉办应当及时处理投诉，能够当场核查处理的，应当及时查明情况；确有差错的，立即纠正，并当场向患者

告知（或出具）处理意见。

第二十八条 对反复接到相同或者相似问题的投诉，投诉办应当汇总并报告分管副院长，对有关投诉可视情况予以合并调查，对发现的引发投诉的环节或者多次引发投诉的医务人员应当根据调查结果，及时按照相关制度与程序予以相应处理。

第二十九条 对于情况较复杂，需调查、核实的投诉事项，一般应当于5个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的，应当于接到投诉之日起10个工作日内向患者反馈处理情况或者处理意见。

第三十条 责任科室负责人在投诉办工作人员的参与下，将质量委员会讨论形成的统一意见反馈投诉人，进行必要沟通，投诉办人员做好沟通记录。

对投诉已经处理完毕，患者对医院的处理意见有争议并能够提供新情况和证据材料的，按照投诉流程重新予以处理。

第三十一条 投诉内容涉及医疗纠纷的，积极予以解释与协商。不能协商解决的，引导患者通过调解、诉讼等途径解决，并做好解释疏导工作。告知医疗纠纷处理的法定途径，引导对方依法维护自身的合法权益。

第三十二条 投诉处理过程中发生或可能引发危害患者和医务人员人身安全、扰乱医疗秩序等治安案件、刑事案件的，应当立即向所在地公安机关报警或报告，同时向卫生行政部门及相

关主管部门报告。

第三十三条 医院各科室、社区、职能部门应配合投诉管理部门工作，积极协助投诉的有效调处。

第三十四条 临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，应当向投诉办或相关职能部门反映，相关部门应当及时处理、反馈。

第五章 质量改进与档案管理

第三十五条 投诉办定期对投诉情况进行归纳分类和分析研究，发现医院管理、医疗质量的薄弱环节，提出改进意见或建议，督促相关部门、科室及时整改。

第三十六条 建立健全投诉档案，立卷归档，留档备查：

- （一）投诉人基本信息；
- （二）投诉事项及相关证明材料；
- （三）调查、处理及反馈情况；
- （四）其他与投诉事项有关材料。

第三十七条 投诉办按照卫生行政部门要求，对医疗质量安全事件报告实行网络在线直报，及时报告重大医疗纠纷。

第六章 考核

第三十八条 每起有效投诉，给予责任人100元扣罚，给予责任科室按照各部门的管理规定进行质量考核扣分处罚，未设置质量考核分的职能部门将投诉处理结果报投诉办进行考核扣分处罚。对个人经济处罚由投诉办开具处罚单，医务部负责人审核，

分管副院长确认后报财务部执行。

第三十九条 按照医院相关管理文件规定，医院在年终评先、评优及个人职称晋升等方面将有效投诉纳入考核。

第四十条 各相关投诉管理部门各司其责，积极处理，及时保持与科室信息沟通，畅通投诉渠道，保障投诉及纠纷处理有效解决，对各部门投诉考核按医院相关管理规定执行。

第七章 附 则

第四十一条 既往有关规定与本办法相悖时，以本办法为准。

第四十二条 本办法自印发之日起施行。

第四十三条 本办法由医务部负责解释。

附件：1. 湖北航天医院投诉登记表
2. 湖北航天医院投诉处理流程

附件 1

湖北航天医院投诉登记表

投诉方式： 来电 来访 来信 其他

年 月 日

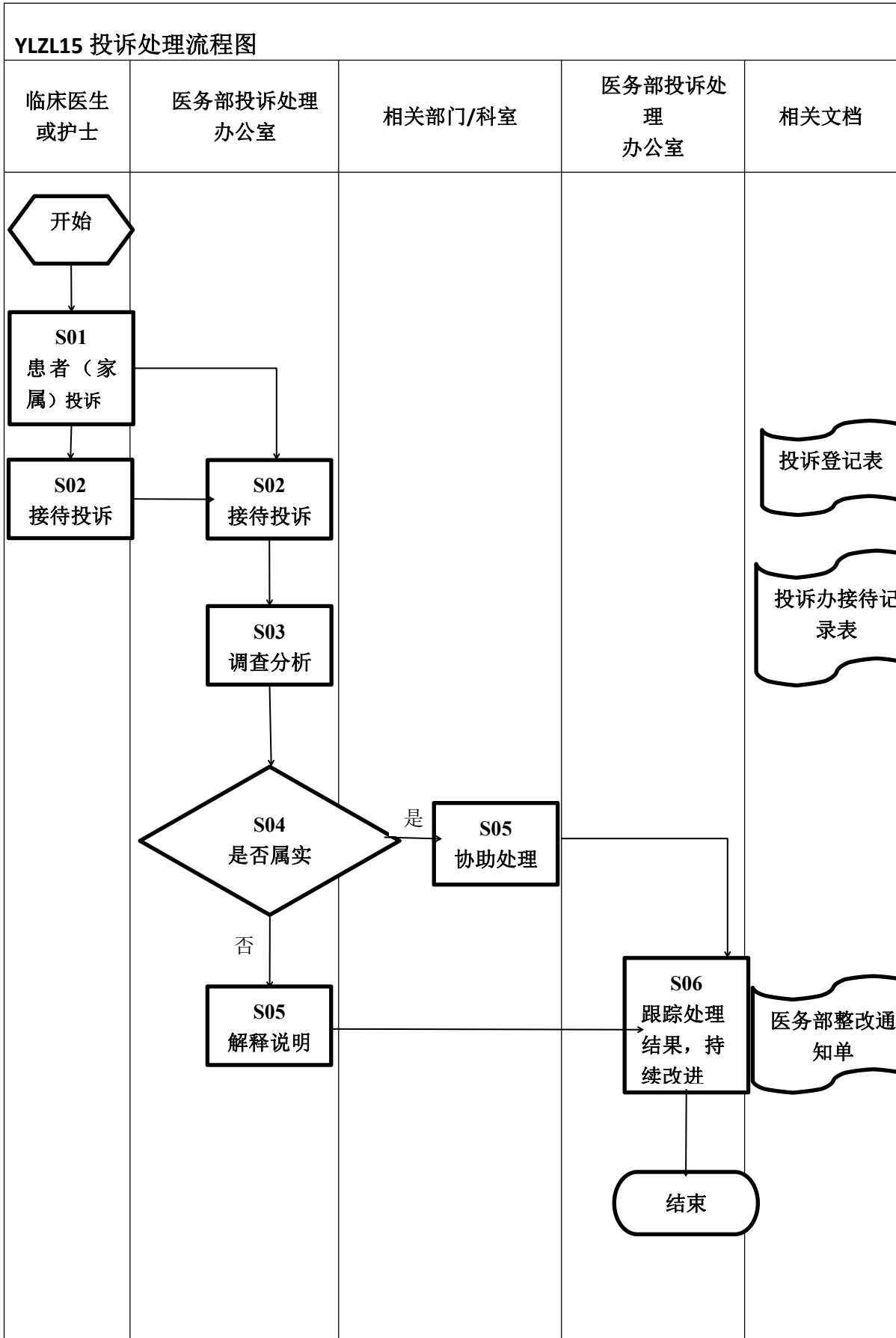
患者姓名		性别		年龄		病历号 (门诊号)	
诊断				费用支付方式			
投诉人				与患者关系			
联系电话				单位(住址)			
被投诉者				接待人及地点			
投诉内容:							
记录人: _____ 记录时间: _____ 投诉人签字确认: _____							
移交记录							
移交部门: _____ 移交人: _____ 接收部门: _____ 接收人: _____							
调查核实情况:							
记录: _____ 年 _____ 月 _____ 日							
处理结果:							
记录: _____ 年 _____ 月 _____ 日							
反馈记录:							
记录: _____ 年 _____ 月 _____ 日							
备注							
记录: _____ 年 _____ 月 _____ 日							

审核人

湖北航天医院投诉处理流程

流程名称	编号	流程步骤	责任部门岗位	流程描述	输出文档	相关制度
湖北航天医院投诉处理流程	S01	患者（家属）投诉	临床科室/医务部 投诉办	科室发生医疗或服务差错、事故或可能是医疗或服务差错、事故的事件，患方对医疗行为产生不满而投诉		《湖北航天医院投诉管理办法》
	S02	接待投诉	临床科室/医务部 投诉办	临床医生或护士接到投诉后立即向投诉办报告；患方直接向投诉办投诉的，投诉办认真接待	投诉登记表	
	S03	调查分析	医务部投诉办	科室能自行解决的自行解决；不能解决的，投诉办介入调查分析，向当事科室核实	投诉办接待记录表	
	S04	是否属实	医务部投诉办	投诉办对患方投诉内容进行调查核实，属实的根据投诉内容性质交由相关部门或科室去解决患方问题，不属实的向患方解释说明。		
	S05	处理	职能部门/临床科室	根据投诉内容性质，各部门或科室在自身职责范围内解决		
	S06	跟踪处理结果，持续改进	医务部投诉办	向当事科室进行反馈、提出整改建议、检查整改落实情况	医务部问题整改通知单	

YLZL15 投诉处理流程图



抄送：医院领导。

湖北航天医院办公室

2021年12月6日印发

校对：刘发林

共印：1份