

聊城市人民医院投诉管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加强医院投诉管理，提升服务能力，保障医疗安全和医患双方合法权益，维护正常医疗秩序，根据相关规定，结合工作实际，制定本办法。

第二条 本办法所称投诉，是指患者及家属在就医诊疗过程中或者员工在本院工作期间，对医疗服务行为、医院管理、医疗质量安全等方面存在的问题，以各种方式提出意见、建议或诉求。包括来电、来访、来信、扫码投诉，上级部门转办件以及12345市民热线承办单等。

第三条 医院将投诉管理纳入医院安全管理体系，定期汇总分析投诉信息，梳理医院管理、医疗质量安全的薄弱环节，加强医疗风险管理，优化服务流程，改善就诊环境，提高服务质量，防范安全隐患，落实整改措施，持续改进医疗质量，提高管理水平。

第二章 投诉管理机构与人员

第四条 医院加强投诉管理组织机构建设，明确诉求管理中心做为医院投诉管理部门，统一承担投诉管理工作。负责受理协调、调查核实、答复反馈、奖惩处理和监督指导全院投诉工作。具体履行以下职责：

（一）组织、协调、指导医院的投诉处理工作；

(二)统一受理投诉，按照部门和科室分工，派发科室调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；

(三)建立和完善投诉的接待和处置程序；

(四)建立投诉分析评价机制，对有效投诉所涉科室及人员进行责任追究；

(五)参与医院医疗质量安全管理；

(六)开展医患沟通及投诉处理培训，开展医疗风险防范教育；

(七)定期汇总、分析、通报投诉信息，提出加强与改进工作的意见建议，并督促落实。

第五条 医院健全投诉管理制度，建立医院、诉求管理中心、科室三级投诉管理机制。建立医疗、医技、护理、门诊、药学、行政后勤和分支机构七个诉求管理平台。各科室在诉求管理中心的组织协调和指导下，处理职责范围内的投诉，并及时报告处理情况。

第六条 临床科室以及药学、护理、医技、门诊、行政后勤等部门负责人是本科室投诉管理第一责任人，对科室内出现的投诉负管理责任，负责本科室全体工作人员的监管与教育，负责本科室投诉的调查、处理、反馈。

各科室应指定一名具有管理权限与管理能力的投诉承办人(固定人员)做好本科室投诉管理工作，并报诉求管理中心备案。

第三章 投诉接待与处理

第七条 医院建立畅通、便捷的投诉渠道，在显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式，并设置专门的投诉接待场所，提供有关法律、法规、投诉程序等资料，便于患者查询。

第八条 医院投诉管理实行“首诉负责制”。投诉人向有关部门、科室投诉的，科室工作人员应当积极处理，尽量当场协调解决；对于属于其他科室职权范围内的投诉，引导投诉人到诉求管理中心或相关科室投诉；投诉人不愿到相关部门投诉的，应当先做好解释疏导和投诉记录，主动告知本院的投诉流程和途径，并及时将投诉意见转至诉求管理中心。严禁任何科室和个人进行任何形式的推诿和回避。

第九条 规范投诉接待流程。投诉接待人员按要求认真落实投诉登记制度，认真核实投诉人身份等相关信息，如实填写《患者诉求工作台账》，妥善保管投诉人提交的有关材料。投诉接待人员应当指导投诉人提供真实、准确的投诉相关资料，配合做好调查和问询。

第十条 投诉接待人员应当认真听取投诉人意见，耐心细致地做好解释工作，避免矛盾激化。

第十一条 投诉受理条件：

(一) 投诉人必须是在我院就医诊疗过程中或在工作关系存续期间，合法权益受到直接或间接侵害的本人及其近亲属、委托

代理人、法定代理人或陪同患者就医人员。

(二) 投诉事项涉及患者本人隐私或切身利益的，投诉人应当为患者本人或其法定监护人；

(三) 有明确的投诉对象、事实根据和具体要求；

(四) 投诉人应当依法文明表达意见和要求，向有关部门提供真实、准确的投诉相关资料，配合调查和询问，不得扰乱正常医疗秩序。

(五) 单次投诉人员数量原则上不超过5人。超过5人的，应当推选代表集中反映诉求。

第十二条 医院工作人员有权对医院管理、医疗服务等各项工作提出意见、建议，医院及诉求管理中心应当予以重视，并及时处理、反馈。员工对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，应当向诉求管理中心或者有关职能部门反映，有关部门应当及时处理、反馈。

第十三条 投诉接待人员在接待场所发现投诉人有自杀、自残和其他过激行为，或者侮辱、殴打、威胁投诉接待人员的行为，应当立即与安全管理办公室联系，采取控制和防范措施，同时向公安机关报警，并向市卫生健康委报告；对接待过程中发现的可能激化矛盾，引起治安案件、刑事案件的投诉，应当及时联合安全管理办公室向公安机关报告，依法处理。

第十四条 全院各科室应当落实“接诉即办”要求，及时向被投诉部门和相关人员核实情况，涉及多个部门的复杂事项，应

当组织、协调相关部门共同研究处理。对于涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的投诉，在本办法规定的投诉处理时限内完成投诉处理工作；涉及重大医疗纠纷的，按规定分析评估并上报相关部门。

诉求管理中心接到投诉后，应当及时向有关部门、科室和相关人员了解、核实情况，在查清事实、分清责任的基础上提出处理意见，并反馈投诉人。

第十五条 对反复接到相同或者相似问题的投诉，诉求管理中心应当汇总并报告分管院领导，并可视情况予以合并调查，对发现的多次引发投诉的环节、科室或者个人应当根据调查结果，及时予以相应处理。

第十六条 投诉处理时限：

（一）对于涉及医疗质量安全、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；

（二）对于涉及收费、价格等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，并当场向患者告知处理意见；

（三）对于“12345”市民热线承办单，各责任科室在接到转办通知后，情况紧急或能够立即办理的，当即办理；需要调查核实的，3个工作日内办理，并将办理结果告知投诉人，按规定回复诉求管理中心。

(四)对于上级部门转办件和来电、来访、来信和扫码等投诉，明确要求回复时限的，各责任科室在接到诉求管理中心转办通知后，应当立即办理，并在规定时限内办结并回复；未明确回复时限的，情况紧急或能够立即办理的，当即办理；对于情况较复杂，需调查、核实的，一般应当于接到投诉之日起5个工作日内处理并向投诉人反馈；对于涉及多个科室，需组织协调相关部门共同研究处理的，应当于接到投诉之日起10个工作日内处理向投诉人反馈，并向诉求管理中心报送处理情况和处理意见。

第十七条 对投诉已经处理完毕，投诉人对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。

第十八条 投诉内容涉及医疗纠纷的，应当告知投诉人按照相关法律法规关于医疗纠纷处理的规定处理，具备协商解决条件的，应积极协商解决；不能协商解决的，引导投诉人通过调解、诉讼等途径解决，并做好解释工作。

第十九条 属于下列情形之一的投诉，投诉管理及相关部门不予处理，向投诉人说明情况，告知相关处理规定：

- (一)投诉人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)没有明确的投诉对象和具体事实的；
- (三)投诉内容已经涉及治安案件、刑事案件的；
- (四)其他不属于诉求管理中心职权范围的投诉。

第二十条 投诉管理相关部门和工作人员应当保护投诉人及相关人员的隐私，严禁发布违背或者夸大事实、渲染投诉处理过程的信息。工作人员泄露与投诉相关的患者隐私，造成严重后果的，医院按照《民法典》《执业医师法》《护士条例》等法律法规的有关规定上报和处理。

第四章 质量改进与档案管理

第二十一条 诉求管理中心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、医疗服务的薄弱环节，提出改进意见或建议，督促相关部门、科室及时整改，并定期通报。

第二十二条 各部门、各科室定期对本科室投诉情况进行分析、汇总、总结，排查投诉隐患，针对问题制定整改措施并落实，填写《投诉问题反馈与持续改进工作记录单》，于5个工作日内向诉求管理中心报送整改落实情况。并及时对投诉涉及的风险进行评估，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。

第二十三条 诉求管理中心与相关部门和科室，应当建立健全投诉档案，立卷归档，留档备查。

投诉档案应当包括以下内容：

- (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) 整改落实和总结分析材料。

第五章 责任认定与处理

第二十四条 投诉工作的责任认定与处理，坚持客观公正、实事求是、惩教结合、违规必究的原则。

第二十五条 建立投诉分析评价机制，诉求管理中心、各职能部门和被投诉科室，对群众投诉进行认真分析研判，根据责任划分，判定为有效投诉或无效投诉。

第二十六条 对于转办至本部门、本科室的投诉，首次未按规定时限和要求办结的，由诉求管理中心根据拖延办理原因对相关责任人进行约谈提醒；二次未按规定时限和要求办结的，由责任科室分管院领导对责任科室负责人进行约谈提醒，视具体原因扣罚相关责任人 200 元绩效；三次及以上未按规定时限和要求办结的，由分管领导约谈科室负责人，扣罚相关责任人 500 元绩效，并对科室负责人和相关责任人进行全院通报批评。

第二十七条 对于转办至本科室的投诉，出现重办、同一问题反复被投诉的，视投诉问题原因，划分相关责任。

(一) 重办、同一问题反复被投诉，为投诉人对相关政策不理解、反映不实或其诉求违反相关规定等原因导致的，且经过科室多次沟通解释，投诉人仍不理解的，由诉求管理中心进行处理，并视为不合理诉求。

(二) 重办、同一问题反复被投诉，确因科室重视程度不够、沟通方式不当或处理不到位导致的，首次重办的，由诉求管理中

心对科室负责人进行约谈提醒；重办后仍未解决问题导致督办的，由分管院领导约谈科室负责人，扣罚相关责任人 500 元绩效；情节严重、影响恶劣的，移交院纪委依规依纪处理。

第二十八条 职工在年度内因各种原因被投诉，经查实确属有效投诉，首次发生的，由科室负责人视情况给予批评教育或扣罚绩效处理，谈话教育和绩效处罚记录留存备案；第二次被投诉的，由诉求管理中心约谈当事人，并视情节扣罚当事人绩效 200-500 元；被投诉三次及以上的，由责任科室分管院领导约谈科室负责人和当事人，并视情况对当事人作出全院通报、停发绩效或停职停岗处理；涉嫌违规违纪的，移交院纪委依规依纪处理。

职工在考核年度内被群众反映存在服务态度问题三次及以上的，即视为有效投诉，按照本条规定进行处理。

第二十九条 科室因管理不到位、制度流程不完善等原因导致被投诉的，由科室负责人组织制定整改措施，限时整改。对漠视群众诉求，整改措施落实不力的科室，由分管领导约谈科室负责人；因管理和服务问题引发负面舆情，对医院造成恶劣影响的，由医院主要领导约谈科室负责人，并取消科室和相关责任人年度评优资格。

第三十条 各部门、各科室结合工作实际，依据此办法制定相应投诉管理制度，明确责任分工和奖惩措施，并确保落实到位，持续改进科室管理，保证质量安全。

第三十一条 科室和个人投诉情况，及对工作人员和科室做

出的责任追究处理决定、处理结果作为科室和个人年度考核、医德医风考核、晋升聘任、定期考核和评先评优的重要依据。

第六章 附则

第三十二条 本办法由诉求管理中心负责解释。

第三十三条 本办法自文件印发之日起施行。

第三十四条 本办法施行前本院制定的其他规定与本办法不一致的，按本办法执行。

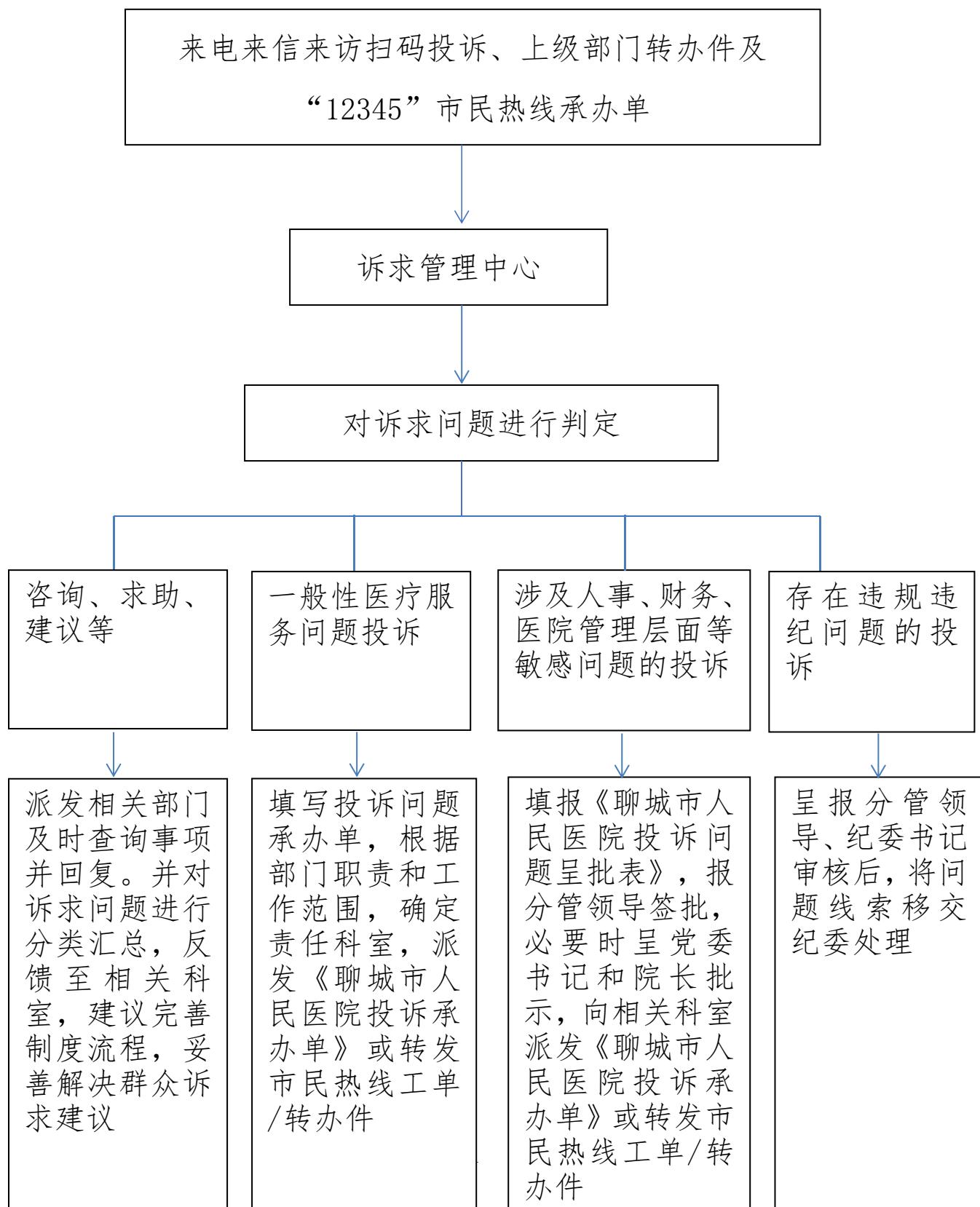
附件：1. 投诉管理流程

2. 科室责任分工

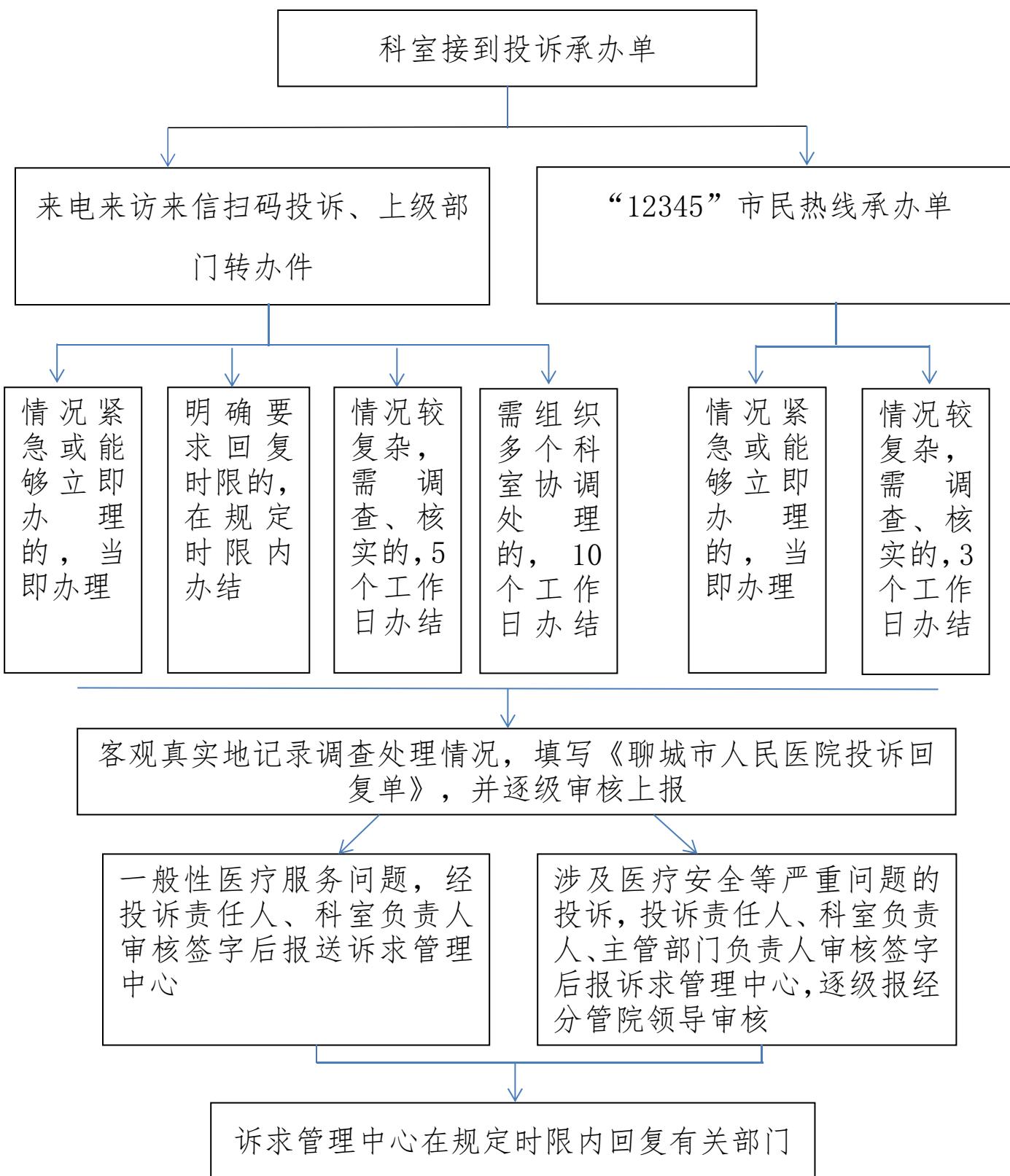
附件 1:

投诉管理流程

接诉转办审批流程



投诉办理回复流程



附件 2:

科室责任分工

科室	承办范围
医务部	总院区医疗、医技工作人员在病房、急诊等科室医疗服务、医疗安全、医联体工作等方面的诉求
护理部	总院区所有病区及特殊护理单元护理人员在护理质量、护理服务等方面的诉求
门诊部	总院门诊区域医疗、护理、医技服务等方面的诉求
药学部	药品质量、药品管理、药品配送、药品采购、药品服务等方面的诉求
医保处	全院门诊、住院患者医保报销和有关医疗项目收费价格等方面的诉求
后勤部	后勤保障、水电供应、餐饮管理、保洁环境等方面的诉求
财务管理部	医院财务管理，以及住院处、收费处等方面的诉求
安全管理办公室	安全生产、消防管理、治安保卫、治安防范、停车管理等方面的诉求
法务部	医疗争议、医疗安全、医患纠纷等方面的诉求
信息统计与管理中心	医院信息化建设等方面的诉求
基建科	医院基础建设方面的诉求
人力资源部	人员招聘、职称晋升、职工工资等方面的需求
教育培训部	临床教学、住院医师规范化培训等方面的诉求
公共卫生处	医院感染管理、传染病管理和职业防护等方面的诉求
国家药物临床试验机构办公室	药物临床试验方面的诉求
病案信息科	病案管理、病历复印、邮寄方面的诉求
产业办	分管领域内超市和自助售卖机方面的诉求
健康管理中心	查体中心内所有诉求
国医堂	责任范围内工作室的医疗服务和中药饮片质量管理、配送服务等方面诉求
脑科医院	本部门所有诉求
社区分院	本部门所有诉求
北院区	本部门所有诉求
其他科室	本部门所有诉求