

中江县仓山中心卫生院文件

江仓院〔2024〕20号

中江县仓山中心卫生院 关于印发《投诉管理制度（修订）》的通知

各科室：

为加强医院投诉管理，规范投诉处理程序，维护正常医疗秩序，构建和谐医患关系、科室关系，保护医患双方的合法权益，根据《医疗机构投诉管理办法》（国家卫生健康委员会令第3号）、《医疗机构管理条例》及《卫生信访工作管理办法》等有关法律法规，经院长办公会研究，对医院《投诉管理制度》（江二医〔2021〕29号）进行修订，现印发给你们，请遵照执行。

附件：中江县仓山中心卫生院投诉管理制度（修订）

中江县仓山中心卫生院

2024年2月27日



附件

中江县仓山中心卫生院投诉管理制度（修订）

第一章 总则

第一条 为加强医院投诉管理，规范投诉处理程序，维护正常医疗秩序，构建和谐医患关系、科室关系，保护医患双方的合法权益，根据《医疗机构投诉管理办法》（国家卫生健康委员会令第3号）、《医疗机构管理条例》及《卫生信访工作管理办法》等有关法律法规，结合本院实际，制定本制度。

第二条 本制度所称投诉是指患者及其家属等有关人员（以下统称投诉人）对医院及工作人员所提供的医疗、护理及环境设施等服务不满意，以及本院职工对医院相关规章制度、工作流程、基础建设等提出的意见和建议，以来信、来电、来访等方式向医院反映问题的行为。

本制度包含的投诉分为外部投诉（就诊患者或其陪同人员投诉）和内部投诉（科室之间投诉、工作人员之间投诉或科室与工作人员之间投诉）两类。

第三条 医院投诉处理应当贯彻“以病人为中心”的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则，做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实。

第四条 医院各部门、各科室、各岗位员工，在日常工作和医疗活动中，应当严格遵守各类法规及医院的规章制度、诊疗和护理规范，尽量避免发生投诉、纠纷、甚至事故。

第五条 凡为获取经济利益或出于其他不正当目的，通过歪曲事实，甚至采取极端行为进行的投诉均视为恶意投诉。主管职能部门将医院的态度或意见告知投诉方，必要时可通过医疗鉴定或法律渠道解决问题。

第六条 如出现威胁医院工作人员人身安全、干扰医院正常诊疗工作等超出正常投诉范围的行为时，应立即通知医院总务科（保卫科）和当地公安部门进行处理。

第七条 医院设立医院投诉管理办公室（办公室设在院办公室），医院投诉管理办公室下设医患关系办（办公室设在医教科）和医德医风办（办公室设在党办）。医院投诉管理办公室为医院投诉管理部门，负责投诉受理、调查、核实、追踪及反馈，组织协调和指导全院的投诉处理工作。各科室负责人有义务协助医院投诉管理办公室做好投诉的管理工作。各职能部门、科室应当积极配合医院投诉管理办公室开展投诉事项的调查、核实及处理工作。

第八条 医院投诉接待实行“首诉负责制”。投诉人向有关职能部门或科室投诉的，首次接待人为首诉责任人，受理投诉的科室、部门工作人员应当予以认真接待，耐心细致地做好解释工作，稳定投诉人情绪，避免矛盾激化。对于能够当场协调处理的，

应当尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到医院投诉管理办公室投诉。任何部门、科室及工作人员不得以任何理由推诿投诉人。

第九条 医院投诉管理办公室投诉接待人员应当认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《医院投诉登记表》，如实记录投诉人反映的情况，并经投诉人签字（或盖章）确认。

医院行政值班人员值班期间接到投诉后，如实记录在《院总值班记录本》，详细记录投诉人的姓名、性别、年龄、民族、投诉科室、诉求及联系方式等，并于办公时间向医院投诉管理办公室移交。

第十条 医院投诉管理办公室接到投诉后，应当以法律为准则，公正办理投诉事件，及时向当事部门、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，当事部门、科室和相关人员应当予以积极配合。最终使投诉者和被投诉者双方互相谅解，达成协议。

第十一条 对于涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的投诉，医院应当立即采取积极措施，预防和减少患者损害的发生。对于涉及服务态度方式、收费、价格等能够当场核查处理的，应当及时查明情况，立即纠正。

第十二条 对于情况较复杂，需调查、核实的投诉事项，一般应当于 24 小时内与投诉人取得联系，5 日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。

第十三条 在发生重大医疗过失行为或医疗事故后，医院积极采取措施，减少过多的损害。同时，医患关系办（医教科）应按《重大医疗过失行为和医疗事故报告制度的规定》及时向院领导汇报，院领导根据情况及时向卫生行政部门报告。

第十四条 不属于投诉范围的，接待人员应向投诉人说明原因，做好解释疏导工作。

第十五条 投诉人采取违法或过激行为的，投诉接待人应及时通知办公室或院领导，并采取自我保护的措施适时脱离现场，由院部依法向公安机关和卫生行政部门报告。

第十六条 医院定期召开投诉分析会议，分析产生投诉的原因，发现医院管理、医疗质量的薄弱环节，针对突出问题提出改进方案，并加强督促落实。

第十七条 医院工作人员有权对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院投诉管理办公室等有关部门应当予以重视，并及时处理、反馈。

第十八条 各科室、职能部门之间要做好内部的投诉移交、沟通和协调工作。对于涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的投诉，受理科室、职能部门应当立即采取积极措施，预防和减少患者损害的发生。

第十九条 医院建立投诉档案，按时间及科室立卷归档，留档备查。投诉档案应包括：投诉人基本信息；投诉事项及相关证明材料；调查、处理及反馈情况；其他与投诉事项有关材料。

第二章 投诉性质分类

第二十条 重大投诉：影响大，情节严重的投诉。此类问题医院将重点管理、追踪和处理。

符合以下条件之一的即构成重大投诉：

1. 严重医疗质量问题，并已造成不良后果者；或虽未造成不良后果，但引起患者极大的不满，造成恶劣影响者；
2. 患者直接向媒体、上级行政部门进行投诉者；
3. 服务态度恶劣，恶语伤人，甚至与患者争吵引起的投诉；
4. 严重违反医德、医风规定造成的投诉；
5. 非医疗因素导致的不良后果（如患者滑倒致骨折、烫伤、触电、自杀等）；
6. 由于医务人员过错造成经济赔偿的投诉。

第二十一条 一般投诉：除重大投诉、恶意投诉和不实投诉外的投诉为一般投诉。

第二十二条 无效投诉：包括恶意投诉、不实投诉和无法立案的投诉，该类投诉不启动相关管理制度问责且不计入个人医德医风档案。

第三章 投诉处理程序

第二十三条 外部投诉（含 12345 市民热线平台的投诉）和

内部投诉均由医院投诉管理办公室负责受理、登记，由相关职能科室负责调查、整理答复意见材料等工作。遇重大或复杂的违规、违纪事项、投诉或纠纷，由医院投诉管理办公室会同相关职能科室提交院办公会，经讨论出具处理意见，并由相关职能科室负责调查、核实、追踪及反馈投诉人。

第二十四条 医院投诉管理办公室接到投诉后，如实填写《医院投诉登记表》，并第一时间向相关职能科室移交。接到投诉的相关职能科室组织投诉所涉及的科室或个人进行调查、取证、讨论，按规定的时限对投诉进行处理并提供书面答复材料，其它相关部门、科室或个人必须予以配合。

第二十五条 对科室或个人主动上报并及时、妥善处理，未给医院造成影响或经济损失的投诉，可适当免予处罚。

第二十六条 投诉方式

（一）电话投诉

1. 工作日： 0838-7601009

接听人员： 8:00-12:00 14:30-17:30，办公室人员进行接听，做好登记，并反馈给医院投诉管理办公室。

2. 法定节假日及值班时间投诉电话： 17781419754（行政总值班接听），并反馈给医院投诉管理办公室。

（二）现场投诉

1. 院内意见箱（各楼层、病区）。

2. 投诉地点：医技楼5楼办公室。

第四章 投诉派发对口管理部门

第二十七条 上级行政部门转来的群众来信、来电，群众来访，涉及服务态度和医德医风事项由医德医风办（办公室设在党办）负责。

第二十八条 病人及家属反映的诊疗过程中出现的差错、失误、不良事件等问题由医患关系办（医教科）负责。医疗纠纷处理应严格按照相关规章制度执行。

第二十九条 病人及家属反映护理不及时、医嘱处理不当、态度恶劣等问题由护理部负责。

第三十条 门诊病人及家属反映的诊疗、检查、化验及取药过程中出现的问题由门诊服务部负责。

第三十一条 有关财务、会计管理、财税、收费管理、效益考核等问题，由财务科负责。

第三十二条 安全、保卫、清洁、饮食、电梯、水暖电等由总务科负责。

第三十三条 医疗保险、合作医疗事项由医保科负责。

第三十四条 有关职工工作变动引起的合同纠纷、劳动仲裁、劳动保护和养老、失业、医疗保险问题，由院办公室（人事科）、工会协调处理。

第三十五条 有关职工权益、对妇女工作的建议或有关损害妇女权益等问题，由工会处理。

第三十六条 本规定未列入的其他投诉问题，均按问题的性质分别归口相关职能科室处理。如涉及投诉多科室问题，科室之间需协同解决问题，不得推诿。

第五章 投诉处理要求

第三十七条 受理投诉条件

1. 投诉者必须因我院医务人员在为其提供治疗服务过程中，因医务人员违反法律法规、规章制度、诊疗护理规范、常规，致使自己的合法权益直接受到侵害的患者和合法代理人。

2. 有明确的投诉者（对象），事实根据和具体要求。

3. 投诉者应有文字材料，或本人口诉由医院投诉管理办公室笔录。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，由接听者并做好相关记录。投诉的匿名信件和电话，按国务院《信访工作条例》中纪委对匿名信处理规定等有关文件精神办理。

第三十八条 投诉处理

1. 医院投诉管理办公室应建立投诉记录本，安排接受处理投诉的工作人员。

2. 投诉内容涉及多个职能部门的，由医院投诉管理办公室牵头，相关部门必须无条件地配合处理，不得互相推诿扯皮，影响案情的办理。

3. 医院投诉管理办公室要以事实为依据，以法律法规为准则，公正办案处理投诉，保护双方当事人的合法权益。在查清事实、分清责任的基础上进行调解处理，使投诉者和被投诉者双方互相谅解，达成协议。

4. 对有重大影响、疑难、复杂的案件，实行学术委员会讨论，并征询法律顾问的意见，做到定性准确，处理得当，保证办案质量。

5. 对调解无效的案件，及时告知投诉人按法律程序处理。

6. 投诉人无理取闹，经劝助、批评教育无效的，或投诉人捏造事实、诬告陷害他人，应及时告知公安部门处理。

第六章 处罚措施

第三十九条 投诉情况纳入各科室工作质量考核体系。确因工作人员态度恶劣，未严格执行医院各项规章制度，导致医患纠纷的，一经查实，将根据投诉情节轻重、社会影响的大小及被投诉人认错的态度，每次给予 200-500 元不等的处罚。一年内，因个人原因连续三次被投诉的职工，一经查实，再扣罚当年年终目标绩效奖金的 10%-20%，并由党支部对其进行医德医风学习教育。

第四十条 投诉内容涉及构成医疗事故和医疗差错的医疗事件，按我院医疗纠纷相关制度进行处理（由医教科牵头负责）。

对发生医疗事故和医疗差错的科室，分别按医院有关规定扣罚科室和个人绩效。

第四十一条 在投诉处理过程中，任何个人或科室存在推诿、敷衍、拖延、不配合投诉事项办理导致未在规定期限内办结投诉事项；或在处理投诉事项过程中，态度粗暴、激化矛盾使投诉事项更加恶劣者，一经查实，将对个人或科室给予 500-1000 元不等的处罚。

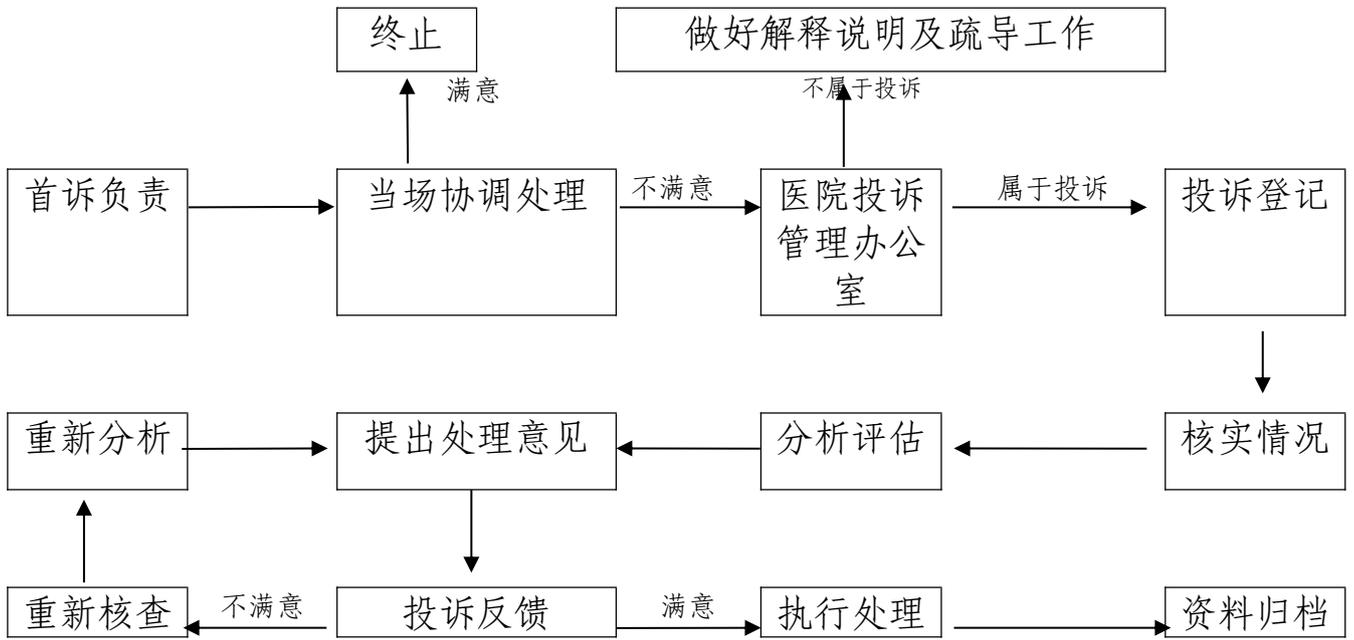
第四十二条 投诉情况及投诉处理情况纳入先进个人和文明科室评选考核指标：

1. 个人出现一次有效投诉取消当年度先进个人评选；
2. 科内出现三次有效投诉取消当年度文明科室评选；
3. 发生医疗事故及医疗差错的个人及科室，取消当年度先进个人及文明科室评选；
4. 具体考核办法详见《文明科室和先进个人评选管理办法》。

第四十三条 打击报复投诉人，严重影响医院声誉的，按医院有关规定严肃处理，构成犯罪的，依法追究刑事责任。

第七章 投诉处理流程图

第四十四条 投诉处理流程图



第四十五条 本制度自印发之日起执行。

信息公开选项：主动公开

中江县仓山中心卫生院

2024年2月27日 印发
