**民权县人民医院**

**患者投诉及接待处理流程**

   为进一步拓宽患者反映意见的渠道，方便患者投诉，加强医患沟通，构建健康和谐的医患关系，体现以病人为中心和医院关怀服务的宗旨，积极维护患者在就医过程中的合法权益。根据《信访工作条例》、《医疗事故处理条例》、《医院投诉管理办法（试行）》并结合医疗服务工作特殊性的实际情况，特制定如下《患者投诉及接待处理流程》。

**一、患者投诉的途径**

患者对医疗服务工作有意见可通过如下途径投诉：

1.来信来访：邮编：476800；地址：民权县治安路中段人民医院

2.投诉电话：法制办（医患办）:0370-8555685

3.医院电子邮箱投诉：rmyyfzb@163.com

4.医院各病区意见箱等渠道向医院投诉。

**二、投诉人须知**

1.患者对医疗服务工作的投诉，应注明投诉人姓名、性别、年龄、住址和联系电话。

2.门诊患者应注明门诊时间、科室及门诊医生诊断、治疗等。

3.住院患者应注明入院时间、科室、床号、住院号、主管医生及诊断、治疗等。

4.投诉的具体事实应清楚、处理要求应明确。

**三、医院接待处理患者投诉工作流程：**

医院接待处理患者投诉实行分级负责归口管理的办法。

医院接到患者的投诉后，接待部门应及时进行登记或做好记录。

根据患者投诉的问题进行分类，并按照医院《医投诉管理办法（试行）》处理。

医院投诉接待实行“首诉负责制”。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，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投诉管理部门投诉。

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。

匿名投诉按照国家有关规定办理。

投诉接待人员应当耐心细致地做好解释工作，稳定投诉人情绪，避免矛盾激化。

医院投诉管理部门接到投诉后，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况，并可采取院内医疗质量安全评估等方式，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。

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。

对于 的规定》中的有关规定，做好向卫生行政主管部门的报告工作。

理日内门的投诉自涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的投诉事项，应当于10个工作日内向投诉人反馈处理情况或处理意见。

医院各部门、科室应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。

涉及医疗事故争议的，应当告知投诉人按照《医疗事故处理条例》等法规，通过医疗事故技术鉴定、调解、诉讼等途径解决，并做好解释疏导工作。

属于下列情形之一的投诉，投诉管理部门应当向投诉人说明情况，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；

（二）投诉人已就投诉事项向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）已经依法立案侦查的治安案件、刑事案件；

（五）其他不属于投诉管理部门职权范围的投诉。

投诉人应当依法文明表达意见和要求，向医院投诉管理部门提供真实、准确的投诉相关资料，配合医院投诉管理部门的调查和询问，不得扰乱医疗正常秩序。对于投诉人采取违法或过激行为的，医院应当及时采取相应措施并依法向公安机关和卫生行政部门报告。

**四、接待处理患者投诉工作要求：**

投诉管理部门履行以下职责:

（一）统一受理投诉；

（二）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；

（三）组织、协调、指导全院的投诉处理工作；

（四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

二级以上医院的投诉管理部门，应当配备专职工作人员，其他医院根据实际情况可配置兼职人员。医院应当为投诉管理部门及其工作人员提供必要的工作场所和条件，保障工作人员工作待遇与人身安全。接待场所安装视频摄像和录音装置的，应当做好存查工作。

医院主要领导是医院投诉管理的第一责任人。医院各部门、各科室应当指定至少1名负责人配合投诉管理部门做好投诉处理工作。

在接待处理来信来访过程中，应当自觉遵守法律、法规，不得损害国家利益。

接待处理患者投诉的工作人员，应当恪尽职守，秉公办事，坚持原则，事实求是。

尊重患者，热情接待，耐心听取患者意见，不得推诿、敷衍，积极维护医患双方的合法权益。

在接待患者的投诉工作中，应坚持积极疏导的方针，努力构建和谐的医患关系。

坚持在规定时限内及时妥善的对患者投诉的问题进行核实和回复。