# 投诉管理制度

第一章 总则

一、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、保护医患双方、全院职工及科室的合法权益，根据《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》、《信访工作条例》等法规，制定本办法。

二、本办法所称投诉是指患者及其家属等有关人员对医院及其工作人员所提供的服务不满意，以来信、来电、来访等各种方式向医院反映问题，提出意见、建议和要求的行为。

三、医院投诉的处理应当贯彻“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。

四、医院行政部门工作人员、医务人员、后勤保障人员在日常工作和医疗活动中应当严格遵守各类行政法规及医院的规章制度、诊疗护理常规，尽量避免发生投诉、纠纷、甚至事故。

五、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。医院投诉管理部门将告知投诉方医院的态度或意见，必要时可通过医疗鉴定或法律渠道及第三方调解来解决问题。

六、如出现威胁医务人员人身安全，干扰医院正常工作等超出正常投诉范围的行为时，应立即通知医院保卫科和公安部门进行处理。

七、若投诉内容涉及其他单位等责任时，交由医院对口管理部门会同有关单位共同处理。

八、投诉实行“首诉负责制”，任何部门、科室及工作人员不得以任何理由推诿投诉人。

九、监察室、门诊服务总监为医院投诉管理部门，各科室及工作人员必须积极配合做好投诉处理工作。

第二章 投诉的范围及渠道

一、投诉范围：患者对诊疗服务过程中的任何环节与行为不满意均可向医院投诉。

１、与医疗质量有关的投诉；

２、与服务质量有关的投诉；

３、与药品、器械、设备、检查收费等有关的质量投诉；

４、各类提案、建议、批评与意见。

二、 投诉渠道

(一)当面投诉

1、医院实行首问负责制，即一线员工均有义务在第一时间内受理患者投诉；

２、医院门诊大厅服务中心设立服务总监，第一时间受理患者投诉；

３、医院监察室等相关职能科室接待受理患者投诉。

（二）书面投诉

１、门诊大厅、病区设立投诉信箱

２、医院投诉邮寄地址：山东省即墨市岙蓝路1271号

３、医院网上投诉邮箱：jianchake5277@163.com

（三）电话投诉：医院投诉电话０５３２－８８５５５２７７

　　　　　　　　　　　　　　０５３２－８８５５５０８６

第三章 投诉处理程序

一、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监察室（门诊服务总监）或相对应的职能部门投诉。

二、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，并经投诉人签字确认。

三、监察室（门诊服务总监）及职能科室接到投诉后，应当及时向当事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。医院各科室应当积极配合开展投诉事调查、核实、处理工作。

四、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。

五、对于情况较复杂，需调查、核实的投诉事项，一般应当于3个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。对于涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的投诉事项，应当于7个工作日内向投诉人反馈处理情况或处理意见。

六、对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。

七、撰写调查报告。调查报告由负责调查的职能科室撰写，调查报告要求客观公正祥实。联合调查报告由牵头科室负责综合整理，各职能科室各负其责。调查报告需经分管院领导把关，必要时经集体研究，由医院主要领导把关决定。

第四章 投诉的处理与问责

一、医院实行投诉首问、首诉负责制，任何科室与个人不得推诿，凡因推诿引发再投诉的，医院将依据有关纪律规定严肃并加重处理。

二、对有效投诉，医院将对当事人、当事科室主要负责人追究直接责任与领导责任。

三、对负责有责任的当事人、当事科室，医院将依据相关制度规定给予相应的组织纪律处理。处理结果与个人、科室绩效，与个人、科室评先选优、职称评定相挂钩，也作为医务人员年度医德考评的重要依据。

四、投诉管理部门及职能科室必须严格执纪，公正执法，切实维护与保障患者及医务人员的权益，积极营造和谐健康的医患关系。

五、投诉管理部门及职能科室要定期对投诉情况进行归纳分析，针对医院薄弱环节提出改进意见或建议，督促相关科室及时整改提高。