深圳市中医肛肠医院（福田）投诉处理制度及流程

为有效缓解医患矛盾，提升患者的获得感、安全感和幸福感，保障医患双方合法权益，制定本制度。

一、投诉的接待、处理工作应遵循“合法、公正、及时、便民”和“一站式”服务的原则，针对患者及其家属、代理人或本院职工做到投诉有接待、处理有程序、结果有落实、意见有反馈。

二、医院设立医患关系办公室，由门诊办负责日常管理，并统一受理医院各类投诉、纠纷，科主任或护士长与医患关系办公室保持工作联系。在全院显著位置公布投诉接待时间、地点、联系方式和处理程序，建立通畅、便捷、高效的投诉渠道。

三、投诉人向有关科室投诉时，科室受理人或沟通联络员应当热情接待、耐心倾听，安抚患者情绪，了解患者相关诉求，属于职责范围内的事项尽快予以解决，超出职责范围的事项引导投诉人到医患关系办公室办理。

四、当场能协调处理的投诉当场解决。对于无法当场协调处理的，由科室受理人或沟通联络员主动报告科主任或护士长和医患关系办公室，按照《沟通联络员的职责》引导投诉人到医患关系办公室投诉。

五、其他职能科室相关人员收到投诉后，按照《医患沟通制度》热情接待，了解诉求，收集材料，当场能协调处理的投诉当场解决。对于无法当场协调处理的，向医患关系办公室递交投诉人的诉求及相关材料，并引导投诉人到医患关系办公室。

六、医患关系办公室接到报告或投诉人直接投诉后，应当及时了解、核实情况，处理结果在5-10个工作日内向投诉人反馈。

七、科室科主任和护士长需配合医患关系办公室进行调查、处理、反馈及善后工作。对有缺陷的投诉，及时反馈科室整改落实情况。

八、附件：深圳市中医肛肠医院投诉处理流程图

深圳市中医肛肠医院投诉处理流程图

人员投诉

（来访、来信、来电或其他方式）

医患关系办公室或总值班负责接待、登记

1.白天：医患关系办公室电话：**88393939--034801**

2.晚间：总值班电话：**18924626672**

医患关系办公室进行汇总、审核，

有效投诉转交至相关科室及管理部门

**处理完毕结果归档（医患关系办公室）**

服务投诉

护理投诉

其余类型投诉

医疗投诉

相应管理部门

院办公室

护理部

医务部

**相关科室**：进行调查、处理、回复，必要时及时向院领导汇报。

（一般投诉5个工作日内回复，复杂投诉10个工作日内回复）

**重大医疗纠纷或协商分歧严重，及时上报院领导，按相关法律法规程序办理。**