

南埔中心卫生院投诉制度

总 则

第一条 为加强医院信访投诉管理，方便群众信访投诉，规范信访投诉处置，提高工作效率，维护群众合法权益，建立医疗服务社会监督机制，不断提高医疗服务质量和水平，提升医院形象，依据国务院《信访条例》、《医疗事故处理条例》和卫生部《投诉管理办法(试行)》等规定，结合本院实际情况，制定本制度。

第二条 本制度所称信访投诉，主要是指患者及其家属等有关人员(以下简称投诉人)对医院提供的医疗、护理服务及环境设施等不满意，以来信、来电、来访等方式向医院反映问题，提出意见和要求的行为。

第三条 医院坚持“以病人为中心”的服务理念，加强医务人员的职业道德管理教育，增强医务人员服务意识和法律意识，不断提高医疗管理水平和医疗服务质量，努力构建和谐医患关系。

第四条 各科室负责人为信访投诉管理工作的第一责任人，配合医患关系协调办公室履行职能范围内的信访投诉调查处理工作。

第五条 医院在显著位置向社会公示医患关系协调办公室接待场所的地点、接待时间及联系电话等；同时在医院设

立院长信箱、投诉举报和医疗服务监督电话，以畅通信访投诉渠道。建立院总值班制度，接听电话、接待来访、受理投诉。院办公室、院长办公室为综合接待受理、协调投诉科室，其它职能科室受理职权范围内的投诉。

各部门职责

护理部：对口受理信访投诉，承办上级行政部门转办交办的信访投诉事项；负责信访投诉事项的调查、核实，及时答复投诉人，并向医院办公会议提出处理意见及建议；负责业务性信访投诉事项的转交办工作；督促职能科室限期调查、办理和反馈。组织、协调、指导全院的信访投诉处理工作；定期汇总、分析和通报信访投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

党办：负责行风建设、违纪违规等信访投诉的调查处理工作。

院办公室：负责重大信访投诉事件的组织协调工作；发生重大医疗纠纷时，负责与投诉人所在地政府和单位的通报衔接和接待工作；发现新闻媒体介入重大信访投诉事件，应当热情规范接待，在充分准备的基础上，做好情况介绍和问题答复工作。

护理部：负责护理信访投诉和纠纷的调查、解释和处理等工作。

门诊办：负责门诊信访投诉的调查处理工作。

收费处：负责物价和收费等信访投诉的调查处理工作。

财务科：负责医疗事故(争议)赔付和理赔核算工作。

一、投诉举报受理部门：院办公室

投诉电话：0595-87782286

二、投诉举报范围：对医护人员有下列行为之一的者均可投诉。

1、违反社会服务承诺

2、违反十条行业纪律

3、违反医院规章制度，医疗服务操作规程等

三、投诉举报形式：投诉可采用口头、书面、电话、填写病人满意度调查表等形式，涉及重大事项的投诉，一般应采用书面形式。

四、投诉举报受理：受理部门接待投诉者要礼貌、热情、诚恳，认真做好登记，区别不同情况认真进行处理。

五、投诉举报受理时限：受理的口头投诉，应马上进行调查，尽可能当场做出答复；一般书面投诉在两天内作出答复；对较为复杂或涉及两个以上科室的投诉，应在五天内作出答复。

六、答复反馈：投诉举报处理完毕后，应及时将处理意见反馈给投诉人，书面投诉必须书面答复，其它投诉以口头答复为主。

七、投诉人对处理意见不服的，要重新进行核实，并提出进一步处理意见。

八、被投诉举报的医护人员或其它科室工作人员，一经核查属实，将按照相关制度进行处理。