安化县人民医院投诉处理制度

2012-11-05

为了及时处理各种投诉，保障公民的合法权益，促进医院改进服务，提高服务质量，维护医院形象。根据有关法律法规和医疗规章制度，结合医院的实际情况，制定投诉处理制度。

一、投诉途径与渠道

1、通过医院投诉监督电话、医院电子邮箱、医院公众场所的意见投诉箱及各科室意见薄（本）进行投诉。

2、到医院纠纷处置办公室或相应职能部门进行口头或书面投诉。

二、接待和处理投诉的部门及范围

1、医院纠纷处置办公室全面负责受理与处理各种形式的投诉，院办公室、政工科、医务科、护理部、财务科等职能科室协助处理各职能范围内的相应投诉。

2、处理原则：对一般投诉的处理，原则上3个工作日内给予答复；对3个工作日内不能答复或投诉事件需要立案调查的，应在7日内做出是否受理的决定，并通知投诉者；对有重大影响、疑难、复杂的案件，实行集体会审，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；对调解无效的案件，及时告知投诉人按法律程序处理；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；投诉处理完毕后，整理与案件有关的资料，立卷归档，留档被查。受理投诉的部门和办理人员要以事实为依据，以法律法规为准则，公开、公平、公正处理投诉。在保护双方当事人的合法权益、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。

2、投诉范围包括医德医风、医疗护理质量、医疗服务收费、服务态度、院务公开、医患关系、医院环境等方面。

三、受理投诉条件

1、投诉者必须是到我院治疗或工作关系过程中，因自己的合法权益直接受到侵害的患者和合法代理人。

2、有明确的被投诉者（对象），事实根据和具体要求。

3、投诉者应有文字材料，或本人口诉由受理部门笔录后，投诉人签字盖章后作为投诉材料。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，受理科室应做好记录。

四、投诉地点和联系方式

1、投诉地点:安化县人民医院门诊四楼纠纷处置办公室。

2、联系方式：0737-7298694 手机：13973706122 13973756857