

接待医疗纠纷投诉的规定及处理程序

一、投诉是指患者及其家属等有关人员（以下统称投诉人）对医院及其工作人员所提供的医疗、护理等服务不满意，以来访、来电、来信等各种方式向医院反映问题，提出意见、建议和要求的行为。

医疗纠纷，通常是指医患双方对医疗后果及其原因认识不一致而发生医患纠葛，并向医院医调办、医疗纠纷人民调解委员会、卫生行政部门或司法机关提出追究责任或赔偿损失的纠纷案件。从广义而言，凡是患者或家属对患者诊疗护理过程不满意，认为医务人员在诊疗护理过程中有失误，对患者造成不良后果、伤残或死亡，以及诊疗过程中，加重患者痛苦、延长住院时间、增加住院费用等情况，要求医院、医疗纠纷人民调解委员会、卫生行政部门或司法机关追究责任或赔偿损失的事件，统称为医疗纠纷。

二、医院对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。

三、医院设投诉中心统一处理各类投诉，下设主要科室医调办。医调办处理医患纠纷，受理医疗投诉，进行登记，并根据投诉情况转交各部门。门诊相关投诉转发门诊部，护理相关投诉转发护理部，行风投诉转行风办，其它投诉根据投诉情况由相应职能部门负责处理。如经初步调查投诉涉及2个或2个以上职能部门，由医调办协调相关责任部门共同解决，各职能部门应当全力配合，不得推诿。

四、投诉接待人员应认真听取投诉人意见，合理科学的，用较通俗的语言做恰如其分的解释工作，以取得家属/患者的配合。核实相关信息，并填写《投诉登记表》。核实信息时，应询问来访者是否为患者被法律承认的直系家属，以利医疗纠纷解决和合法性。

五、临床及医技科室在纠纷发生后履行以下职责：

（一）当发生医疗纠纷时，临床科室必须保管好病历资料，不得丢失、涂改、外借。

（二）科主任对本科内出现的医疗纠纷负责，医疗纠纷出现后科主任首先负责接待投诉的患者/家属，了解投诉内容，进行调查。能够当时答复者，给予准确的解释。当时无法答复或需调查后答复的应明确告知患者/家属下一次的接待时间和地点，同时向医调办报备。

（三）患者死亡后出现医疗纠纷时，主管医师或值班医师会同上级医师，必须向家属明确提出是否做尸体解剖及 48 小时内完成（冰冻条件下延长至 7 天），并在死亡通知书中完整的将家属是否同意做尸体解剖的意见记录在案，请家属签字。如家属拒绝做尸体解剖，必须请直系亲属在病历中写明“不同意尸检”并签字。

（四）当患者家属提出封存复印病历时，正常上班时间报医调办，非正常上班时间报总值班。患者和直系亲属可凭有效证件及关系证明至病案科复印。

（五）当科室在解决医疗纠纷时未能与患者/家属取得一致时，引导家属至医调办，由医调办接待并继续沟通解决。医调办在接待医疗纠纷中，被投诉科室科主任/科副主任必须到场，如因特殊情况不在时，应向医调办报告后，可委托副主任医师以上的专业医师现场负责对投诉者提出的有关专业问题的解答。

六、管理职能部门履行以下职责：

（一）各管理职能部门对投诉中心转交的投诉案例，认真调查、核实，提出处理意见，及时答复投诉人。

（二）针对医疗纠纷投诉，医调办依据患者家属提出书面意见组织相关科室人员进行调查讨论，必要时须经医院医疗事故鉴定委员会进行鉴定。

（三）对本部门相关的投诉，应定期汇总、分析，提出加强与改进工作的意见或建议，不断持续改进，向分管领导汇报。

七、对于情况较复杂，需调查、核实的投诉事项，一般应于 5 个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见；涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的投诉事项，应于 14 个工作日内向投诉人反馈处理情况或处理意见。

八、当投诉人对我院医疗鉴定结论不服时，告知投诉人按照《医疗事故处理条例》、《医疗纠纷预防和处理条例》、《江西省医疗纠纷预防与处理条例》、《民法典》等法规，通过医疗事故技术鉴定、人民调解、法院诉讼等途径解决，同时做好解释疏导工作。

九、管理部门应建立健全医疗投诉档案，整理有关资料，立卷归档，留档备查：

- （一）投诉人基本信息；
- （二）投诉事项及相关证明材料；
- （三）其他与投诉事项有关材料；
- （四）调查答复材料、处理及反馈情况。

十、投诉电话

东湖院区：0791-88695120 总值班 0791-88692748

象湖院区：0791-86319620 总值班 0791-86319333

高新院区：0791-86319100 总值班 19179192016