

门诊投诉处置规范

Specification for complaints handling in outpatient clinic

地方标准信息服务平台

2024 - 07 - 30 发布

2024 - 08 - 30 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省卫生健康委员会提出并归口。

本文件起草单位：中国科学技术大学附属第一医院（安徽省立医院）、安徽省医院协会门（急）诊管理专业委员会、安徽医科大学第一附属医院。

本文件主要起草人：李娟、张小红、鲍萍、朱晴、毕婷婷、陶艳、郑昌成、虞德才、汪安勇、蔡赵兰、王静。

地方标准信息服务平台

门诊投诉处置规范

1 范围

本文件规定了医院门诊投诉处置的基本要求、服务流程和内容、质量控制、评价与持续改进。
本文件适用于二级及以上医院。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

4.1 管理组织和部门

- 4.1.1 应设置投诉接待部门，方便患者以来访、来电、来信等方式向医院反映问题。
- 4.1.2 应设置醒目的投诉方式，受理现场来访、电话投诉、信访转办、信函、网络等。

4.2 场所和设施

- 4.2.1 为投诉管理部门及工作人员提供必要的工作场所。
- 4.2.2 配备患者投诉和处理投诉需要的办公设备，如一键报警、电话、电脑、打印机等电子设备。
- 4.2.3 应配备监控管理系统。

4.3 人员要求

- 4.3.1 门诊应配备接待人员，负责受理门诊投诉。
- 4.3.2 投诉接待人员应该熟悉医疗相关专业知识和法律法规，具备良好的职业道德和沟通能力。
- 4.3.3 应热情接待投诉患者，耐心细致，有较强的同理心和责任感。

4.4 管理制度

- 4.4.1 应建立与门诊投诉相关的管理制度和流程，包括但不限于门诊投诉管理制度、门诊投诉处理流程、首诉负责制、重大事项报告制度等。
- 4.4.2 首次接待患者投诉的门诊工作人员应当尽量当场协调解决，不得推诿、拒绝。

5 服务流程和内容

5.1 投诉受理

5.1.1 电话投诉受理：应对投诉内容进行认真倾听和了解，对于当场能够协调和解决的问题应当尽量当场解决；如不能当场解决，应根据《门诊投诉登记处置表》（示例见附录 A），对投诉人反映情况如实记录。

5.1.2 现场投诉受理：应当做好解释安抚工作，耐心倾听患者意见，避免矛盾激化。对于当场能够协调和解决的问题应当当场解决；如不能当场解决，登记《门诊投诉登记处置表》。

5.1.3 其它投诉渠道：信访转办、网络舆情等来源的投诉直接受理。

5.2 信息登记

5.2.1 填写《门诊投诉登记处置表》，作为受理投诉的材料依据。

5.2.2 主要登记信息应包括投诉者姓名、电话、就诊登记号、被投诉科室、被投诉人、投诉内容等，如投诉人要求匿名的则匿名登记。

5.3 调查处理

5.3.1 门诊投诉接待人员调查处理：根据投诉内容门诊工作人员核实调查，对门诊内部投诉或能协调解决的尽量解决，未能解决的通知被投诉科室及相关人员。

5.3.2 通知被投诉科室及相关人员：将《门诊投诉登记处置表》发送给科室，并协助科室了解、核实投诉情况。

5.3.3 科室形成统一意见：调查核实后将投诉内容和解决方案汇报科室主任，形成科室统一意见。

5.4 投诉回复

在受理投诉后 30 个工作日内，向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。

5.5 投诉办结

投诉人接受处理意见达成一致，则投诉终止；投诉人拒绝处理意见，则告知其它法律救济途径。

5.6 归档和分类

5.6.1 资料归档：定期对《门诊投诉登记处置表》等相关信息进行归档，按照投诉时间对相关信息进行存档并保存。

5.6.2 分类：对投诉进行定期分析分类，不断对工作流程和服务进行管理优化。

6 评价与持续改进

6.1 评价

应对门诊投诉处理工作进行定期评价，评价周期一般为一个月，评价方式可以通过患档内容查看等形式进行。

6.2 持续改进

6.2.1 对投诉资料进行定期分析、评价，对监督管理发现的问题提出改进意见。

6.2.2 根据定期评价结果不断优化门诊投诉处理流程，运用 PDCA 循环方法持续改进。

附录 A
(资料性)
门诊投诉登记处置表

门诊投诉登记处置表见表A. 1。

表A. 1 门诊投诉登记处置表

投诉形式：		投诉类型：	
投诉人		就诊登记号	
投诉时间		联系方式	
被投诉人		被投诉科室	
意见和诉求			
接访人			

参 考 文 献

- [1] GB/T 19012-2019 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
 - [2] DB34/T 4327-2022 门诊预约诊疗服务规范
 - [3] 医疗机构投诉管理办法（中华人民共和国国家卫生健康委员会令第3号 2019年4月10日起施行）
 - [4] 改善就医感受提升患者体验主题活动方案（2023-2025 年）（国卫医政发〔2023〕11号）
 - [5] 《智慧医院门急诊管理实务》（储爱琴主编，合肥，合肥工业大学出版社，出版时间：2018）
 - [6] 关于印发进一步改善医疗服务专项行动方案的通知（皖卫医秘〔2021〕89号）
-

地方标准信息服务平台