

国家卫生健康委员会办公厅
国家中医药管理局综合司 文件
国家疾病预防控制中心综合司

国卫办医急发〔2024〕9号

关于进一步加强
医疗机构投诉管理的通知

各省、自治区、直辖市卫生健康委、中医药局、疾控局，新疆生产建设兵团卫生健康委：

为深入贯彻落实党的二十大精神，推进更高水平平安中国建设，在卫生健康领域坚持和发展好新时代“枫桥经验”，提高医疗机构投诉处理规范化、科学化、法治化水平，推行接诉即办模式，改善医疗服务，提升患者满意度，现就进一步加强医疗机构投诉管理通知如下。

一、工作原则

各地卫生健康行政部门（含中医药主管部门、疾控主管部门，

下同)和医疗机构要贯彻《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》等要求,落实“以患者为中心”服务理念,坚持标本兼治,更加注重人文关怀和提升医务人员沟通能力,做好普法学法守法,从源头上减少患者投诉量,积极化解存量纠纷。

建立患者诉求快速响应机制,及时回应患者急难愁盼问题,做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升,引导患者依法维权,保障医患双方合法权益,构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序。

二、加强组织机构建设

(一)完善投诉管理组织架构。医疗机构应当落实《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》,健全投诉管理制度,压实工作责任,建立医疗投诉化解长效机制。医疗机构主要负责人是本单位投诉管理第一责任人,临床科室以及药学、护理、医技、门诊、后勤管理等部门(以下简称科室)负责人是本科室投诉管理第一责任人。二级以上医疗机构应当按照《医疗机构投诉管理办法》要求落实投诉管理组织建设,明确部门统一承担投诉管理工作(以下统称投诉管理部门),建立健全医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制,并指定一名医疗机构负责人分管投诉工作。其他医疗机构应当配备专(兼)职人员,创造条件设置投诉管理部门。

(二)规范设置投诉接待场所。二级以上医疗机构应当设置专门的投诉接待场所。投诉接待场所应当尽可能设置在方便患者寻找的位置,门外悬挂标牌,写明投诉接待时间和联系方式。投诉接

待场所应当在显著位置公示投诉管理办法、纠纷处理流程和上级监督电话,配备视频监控、录音设备和一键报警装置等,其他设施设备应当符合安全要求。医疗机构要优先考虑将投诉接待场所设置在驻院警务室附近,强化医警联动处置机制,提高应急处置时效性。

(三)提升投诉管理人员能力。医疗机构投诉管理人员应当具备良好的职业道德和工作责任心,具有良好的社会人际交往能力和沟通应变能力,熟悉医疗和投诉管理相关法律法规规章。能积极应对投诉,主动与责任科室、责任人沟通,依法引导患者合法维权,尽力将矛盾化解在萌芽状态。要吸纳熟悉医学、法律和心理学等专业知识的社会工作者、志愿者等人员或者第三方组织参与医疗机构投诉接待与处理工作。医疗机构应当建立激励机制,加大支持力度,充分调动投诉处理工作人员的工作积极性和主动性。

(四)加强人文关怀改善医患沟通。医疗机构应当不断提升医务人员职业道德素养,增强服务意识和法律意识,注重人文关怀、医患沟通及患者隐私保护;建立健全医患沟通机制,强化医务人员入职和在职培训,加强人文关怀、提升沟通技能,优化医疗服务。医务人员对患者就医过程中提出的咨询、意见和建议,应当耐心解释、说明,从源头上减少因沟通不畅导致的医疗投诉和患者安全不良事件。

三、规范投诉处理流程

(一)畅通投诉渠道。医疗机构应当提供“一站式”投诉服务,接受走访、信函、电话、电子邮件等多元投诉方式。医疗机构要积

极建立与市民服务热线等平台的沟通联动机制,加强舆情收集、分析和研判,及时掌握患者在其他渠道的诉求,积极回应群众关切。对于超出本单位职责范围的投诉事项,投诉管理部门应当做好解释工作。

(二)强化首诉负责制。患者向有关部门、科室投诉,能够当场协调处理的,接待投诉的部门、科室工作人员应当积极主动、向前一步,尽量当场协调解决,并将投诉及处理情况反馈投诉管理部门;对于无法当场协调处理的,应当主动将患者引导至投诉管理部门(含投诉管理专兼职人员,下同);患者不愿到投诉管理部门投诉的,应当先做好解释疏导和投诉记录,主动告知合法投诉流程和途径,并及时将投诉意见转至投诉管理部门。

(三)规范投诉接待。投诉接待人员应当规范着装,按要求认真落实登记制度,妥善保管投诉人提交的有关材料。投诉事项涉及患者本人隐私或切身利益的,要明确告知此类事项的投诉人应当为患者本人或其法定监护人,并认真核实投诉人身份。投诉接待人员应当指导投诉人提供真实、准确的投诉相关资料,配合做好调查和问询。

(四)做好投诉核查。医疗机构投诉管理部门应当落实“接诉即办”要求,及时向被投诉部门和相关人员核实情况,涉及多个部门的复杂事项,应当组织、协调相关部门共同研究处理。医疗机构各部门应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。对于涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的投诉,应当立即采取积极措施,预防并减少患者损害发生;涉及重大医疗纠纷

的,应当及时进行分析评估,并上报所在地县级以上地方卫生健康行政部门。

(五)加强投诉反馈。医疗机构投诉管理部门接到患者投诉后,要坚持快速及时响应原则,能当场核查处理的,应当及时查明情况,现场处理和反馈;不能当场处理的,在规定时限内将处理情况或处理意见反馈投诉人。对于情况较复杂,需调查、核实的投诉事项,应当在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,应当在10个工作日内向投诉人反馈处理情况或处理意见。涉及医疗纠纷的,投诉管理部门应当告知投诉人按照医疗纠纷处理相关法律法规规定,积极协商;不能协商解决的,引导投诉人通过调解、诉讼等途径解决,并做好解释疏导工作。

(六)开展投诉原因分析处理。各地卫生健康行政部门和医疗机构应当定期对医疗机构投诉管理要求执行情况进行评估,对收集的涉医投诉信息进行及时分析和反馈,聚焦重点问题、重点科室和重点环节,分析查找原因,对涉及医疗质量安全风险的要进行预警,对涉及服务态度和流程的要采取有效措施立行立改,持续提升医疗服务水平,加强人文关怀,构建和谐医患关系。

四、工作要求

(一)提高政治站位。各地卫生健康行政部门要将医疗机构投诉管理作为医疗卫生领域坚持和发展新时代“枫桥经验”,走好群众路线的重要内容,贯彻党的二十大关于完善社会治理体系有关精神,指导医疗机构畅通患者诉求表达、利益协调和权益保障通

道,探索利用信息化手段建立“接诉即办”工作平台,力争不发生少发生涉医矛盾纠纷,将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

(二)加强风险排查。各级卫生健康行政部门和医疗机构要坚持底线思维、强化整体防控,定期组织开展医疗机构安全风险排查工作,及时发现潜在矛盾风险隐患,对高发隐患和共性问题提出针对性的防范措施,加强与患者沟通,及时做好矛盾纠纷排查化解工作。

(三)加强考核考评。医疗机构应当建立投诉内部通报制度,定期对各科室投诉情况进行通报,将科室投诉情况作为科室负责人综合目标考核以及聘任、晋升、评先评优的重要参考依据。同时,将医务人员投诉情况作为医务人员定期考核以及绩效考核的重要依据。



(信息公开形式:主动公开)

国家卫生健康委办公厅

2024年3月19日印发

校对:刘鲁泉