

中共霍山县医院医共体集团委员会

霍医集团党委〔2022〕8号

★

关于印发《霍山县医院（医共体集团）“畅两信”工作办理流程》的通知

各科室、各部门、各分院：

《霍山县医院（医共体集团）“畅两信”工作办理流程》
经党委会议研究通过，现印发给你们，请认真遵照执行。

中共霍山县医院医共体集团委员会

2022年3月21日

霍山县医院（医共体集团）“畅两信”工作 办理流程

为进一步推深做实“重畅决”工作，牢固树立“以人民为中心的发展思想”，畅通群众反映及投诉渠道，及时解决群众合理诉求。根据《霍山县医院（医共体集团）关于开展群众公共利益诉求转化落实行动方案》，特制定“畅两信”工作办理流程，具体如下：

一、信箱类：

1、网上领导信箱：宣传科负责在医院网站上建立领导信箱——院党办、院办每天从后台查看领导信箱——下载打印信件——交领导审阅、签署意见——分发给相关部门和科室，限于1天内形成调查处理意见——逐级报分管领导、单位主要负责人审签，并从后台进行回复——办公室进行电话回访并做好登记。

2、意见箱：分别于门诊部入口处、3号楼、5号楼、感染病区楼、发热门诊一楼入口处设立意见箱，相应位置设投诉监督电话（工作时间为医患关系办公室，节假日及午、晚间为总值班）；由总值班负责每天开启一次，对意见箱内信件进行分类梳理，按网上领导信箱处理流程进行回复、登记和回访。全院各科室设立意见本，相应位置张贴投诉监督电话，按投诉流程办理。

二、信访类：

1、投诉类由医患关系办公室负责，严格遵照医院《投诉处理管理制度》《医疗投诉登记处理程序》《霍山县医院投诉及纠纷处理流程》执行。并严格遵守以下流程：医患关系办公室收到投诉——24小时内协助相关部门和科室进行调查、形成处理意见及书面回复——逐级由分管院长、单位主要负责人审签——医疗护理类投诉由医患办负责对其进行回复、回访，行管后勤类投诉由相关部门进行回复、回访。

2、表扬类由院办公室负责登记，参照锦旗管理。

3、咨询类严格执行首问负责制，第一时间给咨询人以满意回复。

三、相关要求：

院党办、院办负责梳理所有“两信”办理情况，并做好归档管理；院党委、纪委组织相关部门每月进行一次总结分析会，将办理群众合理诉求的典型案件进行通报批评和表扬，并督促严格落实医院奖惩制度；宣传科加强正面报道和宣传，真正做到以人民为中心，为群众办实事，构建和谐医院。

四、以上“畅两信”工作办理流程，集团分院参照执行。

- 附件：1、霍山县医院投诉处理管理制度
2、霍山县医院投诉登记处理程序
3、霍山县医院投诉及纠纷处理流程
4、“畅两信” 回复办理审核单

附件 1:

霍山县医院投诉处理管理制度

1、医院设有专门部门（医患关系办公室），专人负责患者的投诉接待工作，有工作规范与记录文件；对投诉的问题应及时与相关科室部门通报，对重大事件投诉的信息迅速报告院领导。

2、公布投诉电话、信箱，建立适宜的投诉处理的流程。

3、通常一般问题应在投诉后二周内予以答复，若因问题复杂需增加时间进一步调查时，应事先向投诉者告知。

4、对投诉问题的处理及整改意见，及时向有关科室反馈落实的情况。

5、医院每季度召开投诉分析会，有医疗质量与安全委员会牵头，相关人员参加，从医院管理的机制、制度、程序上提出整改措施，防止类似事件重复发生。

6、建立完善医患沟通体制，增强医患交流，规范医患沟通内容、形式，交流用语通俗、易懂，增强沟通效果。

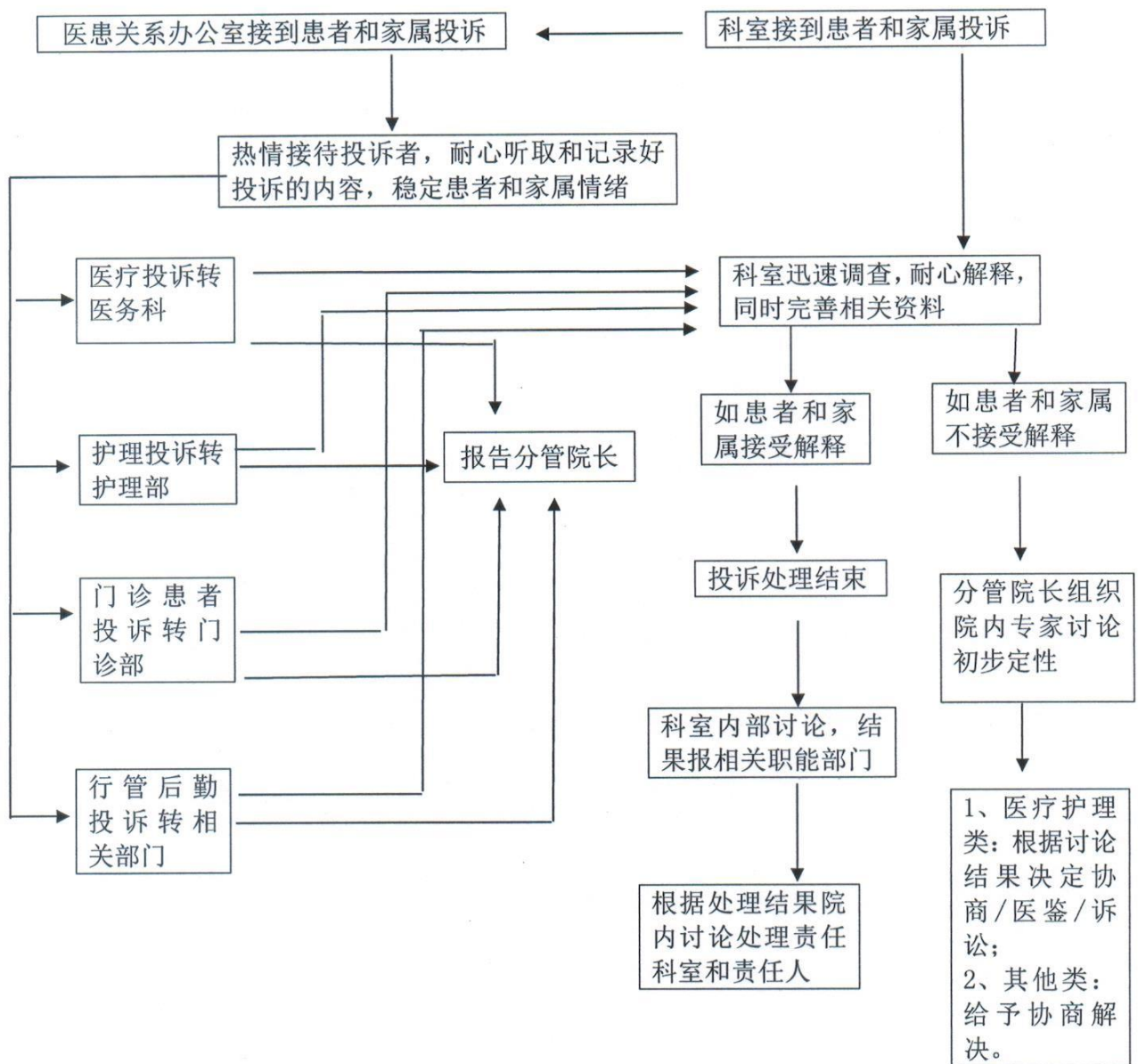
附件 2:

医疗投诉登记处理程序

- 1、医疗投诉由医患关系办公室负责接待工作。
- 2、接待者将患者和投诉人的信息详细记录在登记表上，并告知答复时间。
- 3、将登记交给当事人科主任写出书面陈述后，由科室主任组织讨论，并由科主任写出讨论结论于 2 日内交医务科，分管院长组织学术委员会讨论定性，并提出书面处理意见和建议交医患关系办公室。
- 4、医患关系办公室组织人员进行调查，并将调查结果报分管院长，分管院长组织院医疗质量与安全委员会讨论，提出定性结论、处理措施和整改要求。
- 5、由医患关系办公室会同医务科（或指定人员）在一周内将处理意见告诉患者或其家属，如有不同意见，同时告知其它解决途径。
- 6、将整改和处理结果反馈科室和当事人。
- 7、如进入司法程序，通知医院法律顾问参与诉讼。

附件 3:

霍山县医院投诉及纠纷处理流程



附件 4:

“畅两信” 回复办理审核单

两信及投诉内容			
留言标题			
留言时间	年 月 日	留言人联系方式：	
留言内容			
附件		逾期时间	年 月 日
审核回复			
收件人		领导阅知	
责任部门/科室		回复时间	年 月 日
回复内容			
经办人员签字	日期： 年 月 日		
分管领导签字	日期： 年 月 日		
主要负责人签字	日期： 年 月 日		

备注：此审核单报纪委留存。