投诉处理工作流程

来信：莆田市荔城区医院投诉处理办公室（黄石镇东井街西侧）邮编：351144

来电及传真：0594-2157999

来访：投诉处理办公室

**投诉**

登记

核实

（医疗、医技类投诉由医务科核实，护理类投诉由护理部核实，行政后勤类投诉由医院办公室核实。）

涉及医疗事故争议的，转医务科按照《医疗事故处理条例》等法规，告知投诉人通过医疗事故技术鉴定、调解、诉讼等途径解决，并做好解释疏导工作。

重大投诉事项，转办相应科室在10个工作日内向投诉人进行反馈。并将反馈结果书面告知投诉处理办公室存档。

事实清楚，责任明确的投诉，及时提出处理意见；对确属收费、计价等错误的，立即与相关科室联系及时纠正。

情况复杂投诉，及时归口转办相关科室，核实后写出书面意见，在5个工作日内由相关科室与投诉处理办公室一起向投诉人反馈。

统一备案投诉反馈信息，定期分析、总结、提出改进建议

**存档保管**