首接卡

任何员工接到投诉、来访、来电或文书，最初 30 分钟按此办理

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本件没有法定时限或法定数字。

八条

1　请对方到接待室或单独房间，不在前台和候诊区谈。

2　先问一句身体有没有不舒服、要不要医生马上看。有的，立即打医务值班电话 _____。

3　执法人员到场的，请到接待室，立即打负责人电话 _____。有人身危险的，打 110，通知安保 _____。

4　听对方说完，记下原话、姓名、电话、诊疗日期和项目。

5　问一句这件事有没有向别的地方反映过，例如 12345、卫健委、市场监管、消协或网上。

6　只承诺三件事，谁负责、什么时间回复、怎么联系。

7　四句话不说。不说谁对谁错，不说能退多少赔多少，不评价其他医生和机构，不说「这事我们管不了」。

8　当日把记录交给投诉岗 _____，建立事件编号。

遇到这些情况找谁

情况	先做什么	找谁
治疗中或治疗后出现危及生命的情况	抢救，呼叫 120 或转诊，专人记录时间	医务值班、负责人
就医者说术后不舒服、有异常	安排医生面诊	医务值班
就医者说效果不满意或要求退款	登记诉求，约定回复时间	投诉岗
多人到院、情绪激动	请到单独房间，请对方推选不超过 5 名代表	负责人、安保
执法人员到场	核验证件和文书，专人陪同	负责人
收到法院或监管机关的文书	登记收到日期，当日转交	法务、负责人
记者来电或来访	记下问题和截稿时间，不接受采访	发言人

使用说明

1　横线处填写本机构的电话和人员，打印后放在前台、接待室和各诊室。

2　新员工上岗当天学习本卡。