场景索引

按遇到的情况查先做什么、用哪张卡、找谁

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。

遇到的情况	先做什么	用哪张卡	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	甲一	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	乙一	医务值班
就医者说效果不满意	问清哪里不满意，安排医生面诊	乙二	投诉岗、施术医生
就医者要求退款	退款与医疗诉求分开登记	乙三	投诉岗、财务
签约、收款、施术不是同一主体	列出谁签约、谁收款、谁施术	乙四	负责人
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	甲二	负责人、安保
威胁、辱骂、动手	有危险的报警，保存记录	甲三	负责人、法务
执法人员到场	核验证件和文书，专人陪同	丙三	负责人
收到 12345 工单或信访交办	记工单号和期限，联系就医者	丙二	投诉岗
收到投诉举报核查通知	登记事项和提交期限，自查	丙三	负责人、法务
投诉人只谈赔偿、无真实消费	核对身份和消费记录，自查投诉事项	丙四	法务
收到消协或医调委通知	核对受理通知，指定授权人	丙七、丙八	负责人
收到法院文书	记收到日期，当日交法务	丙九	法务
网上出现帖子或差评	截存链接和内容，联系就医者	丙十	投诉岗
记者来电或来访	记下问题和截稿时间，不接受采访	丙十一	发言人

填写说明

1　卡号对应《医美机构纠纷与监管应对规程》第八章至第十章的场景卡。

2　找谁一栏按本机构的岗位设置修改后打印。