处置时间线

从接到一件事到办结，各时点必须完成的事项

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　文中法定要求已核对原文。

时点	必须完成	责任人
当场	接待登记，风险判断，告知联系人和第一次反馈时间	首接人
30 分钟内	有医疗风险的医务人员到位，执法人员到场的负责人知情	首接人、医务值班
当日	建立事件编号，指定经办人、替班人和核实医生，保全病历、实物、监控和电子数据，查保单并通知保险公司，需要时通知法务	负责人、经办人
次日	联系就医者，约定医生面诊时间，12345 工单联系就医者核实	经办人
5 个工作日内	院内投诉第一次反馈，跨科室的 10 个工作日内	经办人、核实医生
提交期限前 1 个工作日	对外文本完成签发	签发人
到期前 2 个工作日	提醒负责人，法定期限和文书期限到期前 5 个工作日开始提醒	经办人
办结后 10 个工作日内	复盘，归档	经办人、负责人

填写说明

1　5 个工作日和 10 个工作日是院内投诉的法定反馈期限，其余时点是院内要求，机构可以调整。

2　法定期限和文书期限另行登记在期限台账。