验收演练

每年至少一次，检验员工能否按规程处置

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。

演练每年至少一次，由负责人组织，行政或投诉岗准备场景。每项检查要点能在 10 分钟内找到对应记录的为通过，不通过的写入 F13 的整改措施。

场景一　术后发帖与 12345 并行

就医者注射填充后对效果不满意，在点评平台发帖，同一天又打了 12345，工单转到机构。

检查要点

1　事件是否只有一个编号，帖子和工单是否作为两条渠道登记。

2　帖子原文、评论和发布时间是否截存。

3　是否安排了医生面诊，面诊结论是否写入病历。

4　工单回复是否经签发，回复内容与对就医者的说法是否一致。

5　工单期限和院内投诉反馈期限是否都在 F06 中登记。

场景二　术后异常与材料调取同时发生

就医者注射后出现局部皮肤发白和疼痛，返院就诊。同一时间卫生监督人员到场，因另一起举报调取病历和药械记录。

检查要点

1　是否先处置就医者，医务人员是否在规定时间内到位。

2　执法人员是否由专人接待，证件和文书是否核验登记。

3　提交给执法人员的资料是否有清单，事后能否查到当时提交的版本。

4　注射用剩余药品和包装是否保留，批号能否追溯到购进记录。

5　两件事是否分别建立事件编号，F02 和 F03 是否分别填写。

场景三　换人接班

在场景一或场景二进行到一半时，更换一名未参与的员工接手。

检查要点

1　接手员工能否说清由谁负责、资料存放在哪里。

2　能否说出下一个到期的期限和到期日。

3　能否说清哪些对外文本已经签发、哪些还在审阅。

4　能否说清已经对就医者作出的答复和承诺。

填写说明

1　演练由负责人组织，行政或投诉岗准备场景。

2　不通过的检查要点写入整改台账。