应急预案速查总表

十类突发情况的第一动作和报告对象，打印后张贴

版本 V202611，法规核对日期 2026 年 11 月 11 日。复核状态　各项时限出自对应预案，依据见各篇。

情况	第一动作	报告与时限
投诉、纠纷与监管检查	请到接待室，先问身体状况，只承诺谁负责、何时回复、怎么联系	院内投诉 5 个工作日内反馈
就医者信息泄露	断网、停账号、保留日志，不关机不重装	立即补救，通知主管部门和就医者
停电停水与设备故障	停止能量输出，移开治疗头，冰箱不开门	设备致严重伤害 20 日内、致死亡 7 日内报告
火灾	拨打 119，引导就医者走疏散通道，不乘电梯	立即报警
院内跌倒、烫伤、财物丢失	医生查看伤情，拍照后再清理，当日导出监控	按保单时限通知保险公司
医疗废物流失泄漏	阻止人员靠近，穿戴防护后清理，由轻到重消毒	48 小时内报告卫生和环保部门
针刺伤等职业暴露	立即停止操作，按院感预案处理并上报	立即报告院感负责人
医生突然停诊或离职	停止预约，导出三张名单，指定承接医生	当日开始逐一通知就医者
停业、迁址或转让	停止收取预付款，清点预付余额	提前 30 日公告
药械丢失或账物不符	停止取用，上锁封存，双人清点	被盗的报警，按当地规定报告
网络舆情	先截存，当日转投诉岗，按级别处理	三级当日汇报两次

本机构电话

岗位	姓名	电话
负责人		
医务值班		
投诉岗		
信息管理人员		
药械质量负责人		
院感负责人		
消防安全管理人		

岗位	姓名	电话
物业与供电		
协议转诊医院		