医生突然停诊或离职

医生因病、离职、执业变动等原因突然不能继续接诊时

版本 V202611，法规核对日期 2026 年 11 月 11 日。复核状态　本篇没有法定时限。执业注册变更按当地卫生健康主管部门的规定办理。

适用情形

本机构医生或外请医生突然不能出诊，时间超过一个预约周期，或已经确定离职、不再合作。

第一动作

1 当日在排班系统中停止该医生的预约。

2 导出该医生名下的三张名单。已预约未治疗的就医者。疗程尚未完成的就医者。术后尚在随访期内的就医者。

3 负责人指定承接医生，承接医生的执业范围和可开展项目要覆盖所承接的项目。

4 统一对外的说法，由投诉岗逐一联系名单上的就医者。

处置步骤

对象	做什么	责任人
已预约未治疗	告知医生变动，由就医者选择改约承接医生、等待原医生或取消。已付款要求退款的，按合同和退款计算表办理。	投诉岗、财务
疗程未完成	承接医生先查阅病历和术前照片，面诊后再继续。就医者不接受更换医生的，未完成部分按合同退款。	承接医生
术后随访期内	承接医生接手随访，按原定时间联系。出现并发症的由承接医生处置，必要时联系原医生了解术中情况。	承接医生
已有投诉或纠纷	请原医生在离开前出具书面说明，留下联系方式。事件按规程继续办理。	投诉岗、法务

通知就医者

联系时把事实和安排说清楚，不评价离开的医生，不猜测原因。可以这样说：「您好，某医生近期不在我们这里出诊了。您原定的治疗，我们安排了某医生接手，他会先看您的病历和照片，再跟您面诊。您也可以选择改期或者取消，我按您的意思办。」

交接

1 病历、术前术后照片和随访记录留在机构，医生不带走。

2 收回该医生的系统账号、工作手机和就医者联系方式，按离职交接单办理。

3　该医生个人账号上涉及机构的内容，以及机构宣传物料中该医生的信息，截存后下线或修改。

4　按规定办理执业注册变更或备案，外请医生的手续同步终止。

5　医生带走就医者个人信息或联系就医者转往他处的，交法务处理。

平时准备

1　每个主要项目至少有两位医生可以开展。

2　病历写到另一位医生看了可以接手的程度，包括用药、剂量、部位和层次。

3　与医生的合同写明离开时的交接义务和就医者信息的归属。

常见错误

瞒着就医者，到了治疗当天才告知换了医生。前台、咨询师各说各的，说法不一。承接医生不看病历直接操作。医生离开后，其名下的术后就医者没有人随访。

事件记录

栏目	填写
医生姓名与停诊原因、起始日期	
已预约未治疗的人数与处理结果	
疗程未完成的人数与处理结果	
随访期内的人数与承接医生	
退款笔数与金额	
账号、手机、资料的交接情况	
宣传物料下线情况	
执业手续办理情况	

记录人 _____　　负责人 _____　　日期 ____ 年 __ 月 __ 日