投诉与纠纷管理制度

规定投诉接待、调查、反馈、协商和归档的职责与期限

版本 V202611，截至 2026 年 11 月 11 日。复核状态　反馈期限、首诉负责、接待场所、档案内容已核对《医疗机构投诉管理办法》原文。封存与告知事项已核对《医疗纠纷预防和处理条例》原文。 横线处由机构填写，机构按实际情况修改后由负责人批准发布。

机构名称 _____　　文件编号 _____　　生效日期 ____ 年 __ 月 __ 日

第一章　总则

第一条　为规范投诉与医疗纠纷的处理，保障就医者和医务人员的合法权益，依据《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》制定本制度。

第二条　本制度适用于就医者及其近亲属、代理人向本机构提出的投诉、退费和赔偿要求，以及由此进入的调解、诉讼和监管核查。

第三条　处理投诉遵循四项要求。先处理患者安全。一件事只建一个事件编号，各渠道分别记录。未经核实不下结论，未经授权不作承诺。原始资料不改不丢。

第二章　职责

第四条　机构负责人是投诉管理的第一责任人，负责指定经办人、审批处理方案、签发对外文本和组织整改。

第五条　本机构指定 _____ 为投诉管理专职或兼职人员，负责接待、登记、联系就医者、协调资料、跟踪期限、组织复盘和归档。

第六条　医务负责人负责处置医疗风险、核实诊疗事实、管理病历的查阅复制和封存，并安排有资质的医生向就医者解释诊疗情况。

第七条　法律顾问负责审核执法文书和诉讼文书的程序与期限，审阅和解协议、调解协议。

第八条　全体员工对投诉实行首诉负责。首先接到投诉的员工能够当场协调解决的直接解决，不能当场解决的引导到投诉接待岗位，不得推诿、搪塞。

第三章　接待与登记

第九条　本机构设置专门的投诉接待场所，在显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。

第十条　接待投诉在投诉接待场所进行，不在前台、候诊区和治疗区进行。接待时先询问就医者是否需要医疗处置。

第十一条　接到投诉当场登记，建立事件编号，告知就医者经办人姓名、第一次反馈时间和联系方式，交付投诉受理告知单。

第十二条　来访人数较多的，请其推选不超过 5 名代表反映诉求。

第十三条　发现就医者有自杀、自残等过激行为，或者侮辱、殴打、威胁接待人员的，及时采取控制和防范措施，同时向公安机关报警，并向当地卫生健康主管部门报告。

第四章　调查与反馈

第十四条　投诉涉及医疗质量安全、可能危及就医者健康的，立即采取措施，避免或减轻对就医者身体健康的损害。

第十五条　事件建立当日，按就医者要求或纠纷需要保全病历、现场实物、监控和电子数据，并开列清单。病历封存和现场实物封存在医患双方在场时进行。

第十六条　诊疗事实由负责人指定的医生核实，原则上由未直接参与该次诊疗的医生担任。核实记录分列就医者陈述、已核实事实及依据、待核实事项。

第十七条　能够当场核查处理的，当场告知处理意见。需要调查核实的，自接到投诉之日起 5 个工作日内向就医者反馈处理情况或处理意见。涉及多个科室需要协调的，10 个工作日内反馈。

第十八条　发生医疗纠纷的，向就医者或其近亲属告知解决纠纷的合法途径，病历资料和现场实物封存、启封的规定，以及病历资料查阅、复制的规定。就医者死亡的，还应告知其近亲属有关尸检的规定。

第十九条　就医者已经起诉或申请第三方调解，已向卫生健康主管部门或信访部门反映并作出处理，以及没有明确投诉对象和具体事实的，投诉管理人员不予处理，但应向就医者说明情况。

第五章　协商与对外文本

第二十条　协商在专门场所进行，每方代表不超过 5 人。退费和赔付按授权额度表审批，达成一致的签订书面协议，协议经法律顾问审阅。

第二十一条　分歧较大或索赔数额较高的，向就医者说明可以申请医疗纠纷人民调解、行政调解或提起诉讼。

第二十二条　向就医者、监管机关、调解组织、法院、媒体和公众提交或发布的文本，提交前由签发人审阅并签字。

第二十三条　任何员工不得评价医疗过错、承诺赔偿金额、修改已形成的病历、拒绝就医者依法查阅复制病历、披露就医者个人信息，不得对投诉人采取报复措施。

第六章　归档与改进

第二十四条　事件全部渠道办结后 10 个工作日内完成复盘。投诉档案包括就医者基本信息、投诉事项及相关证明材料、调查处理及反馈情况和其他相关材料。

第二十五条　投诉管理人员每 _____ 汇总分析投诉情况，提出改进建议，报负责人。同类投诉反复出现的，合并调查并制定整改措施。

第二十六条　全体员工每年参加一次纠纷处置演练。

第七章　附则

第二十七条　本制度由 _____ 负责解释和修订，每年复核一次，法律法规和当地规定发生变化时及时修订。

第二十八条　本制度自生效日期起施行。

配套表单

首接登记表、投诉受理告知单、事件总台账、期限台账、资料保全与交接清单、病历封存清单、现场实物封存清单、事实核实记录、协商与和解记录、授权额度表、对外文本签发单、办结与复盘记录。操作细则见《医美机构纠纷与监管应对规程》。

批准人 _____　　批准日期 ____ 年 __ 月 __ 日