

医疗机构投诉处理规范

Specification for complaints handling in medical institutions

2021-01-04 发布

2021-04-01 实施

上海市市场监督管理局 发布

目 次

前言	Ⅲ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语与定义	1
4 总体要求	1
5 投诉处理	1
5.1 投诉受理	1
5.2 调查处理	2
5.3 反馈	2
5.4 终止	3
6 信息管理	3
6.1 信息收集	3
6.2 信息保存	3
7 组织保障	3
7.1 职责	3
7.2 制度	4
7.3 场所	4
7.4 人员	4
8 评价与改进	5
8.1 评价	5
8.2 改进	5
附录 A (资料性) 投诉处理服务常用语	6
附录 B (资料性) 医疗机构投诉登记表	7
参考文献	9

前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由上海市卫生健康委员会提出并组织实施。

本文件由上海市卫生监督标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：复旦大学附属儿科医院、上海市卫生健康委员会、复旦大学、复旦大学附属中山医院、上海交通大学医学院附属瑞金医院、上海市第六人民医院、上海中医药大学附属曙光医院。

本文件主要起草人：王中林、刘洪国、赵阳、冯煜、刘西英、杨捷、孙德斌。

医疗机构投诉处理规范

1 范围

本文件规定了医疗机构投诉处理的总体要求、投诉处理、信息管理、组织保障、评价与改进要求。
本文件适用于上海市医疗机构对投诉处理的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19012—2019 质量改进 顾客满意 组织投诉处理指南

3 术语与定义

GB/T 19012—2019 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

投诉者 complainant

提出投诉(3.2)的个人或其代表。

示例：患者或与患者相关的人员，如陪同患者就医人员、患者近亲属、法定代理人、委托代理人。

[来源：GB/T 19012—2019, 3.1, 有修改]

3.2

投诉 complaint

就服务或者投诉处理过程，表达对医疗机构的不满，无论是否明确地期望得到答复或者解决问题。

示例：投诉者(3.1)就医疗服务行为、医疗管理、医疗质量安全等方面存在的问题向医疗机构反映情况，提出意见、建议或者投诉请求的行为。

[来源：GB/T 19012—2019, 3.2, 有修改]

4 总体要求

4.1 医疗机构投诉处理应遵循国家法律、法规、部门规章及医疗卫生行业规范。

4.2 医疗机构应畅通投诉途径，公开投诉处理渠道及联系方式。

4.3 医疗机构投诉处理应有利于提高患者及其相关方满意度，减少投诉发生。

5 投诉处理

5.1 投诉受理

5.1.1 受理范围

属于医疗机构所辖权限的问题均应受理，以下事项除外：