

仁心仁术
方便为怀

《医疗机构投诉管理办法》

理解与应用

中国医院协会医疗法制专业委员会 委员

广东省医学会医事法学分会 委员

广东省临床医学学会移动医疗专业委员会 副主任委员

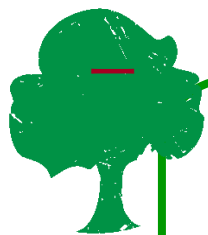
广州市第一人民医院(华南理工大学附属第二医院)

于 宏



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

仁心仁术
方便为怀



出台背景



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

医疗机构投诉管理制度发展进程



3月6日公布
4月10日正式实施

仁心仁术 方便为怀



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

《医疗纠纷预防和处理条例》

- ◆ **第十七条** 医疗机构**应当建立健全医患沟通机制**，对患者在诊疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释、说明，并按照规定进行处理；对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并指定有关人员与患者或者其近亲属沟通，如实说明情况。



◆ **第十八条** 医疗机构应当建立健全投诉接待制度，设置统一的投诉管理部门或者配备专（兼）职人员，在医疗机构显著位置公布医疗纠纷解决途径、程序和联系方式等，方便患者投诉或者咨询。



中华人民共和国国家卫生健康委员会令 第3号

发布时间：2019-03-20

来源: 法规司

A⁻ A⁺ 

第3号

《医疗机构投诉管理办法》已于2019年2月2日经国家卫生健康委主任会议讨论通过，现予公布，自2019年4月10日起施行。

主 任 马晓伟
2019年3月6日



《国务院关于修改〈规章制度程序条例〉的决定》，自2018年5月1日起施行。

◆国务院关于修改《规章制度程序条例》的决定（国令第695号）

◆第三十二条 规章应当自公布之日起30日后施行；但是，涉及国家安全、外汇汇率、货币政策的确定以及公布后不立即施行将有碍规章施行的，可以自公布之日起施行。



	《医院投诉管理办法 (试行)》(41条)	《医院投诉管理办法》 第一轮(60条)	《医院投诉管理办法》 向社会(49条)	《医疗机构投诉管 理办法》(50条)
第一章	总 则	总 则	总 则	总 则
第二章	医患沟通	投诉管理组织机构	组织和人员	组织和人员
第三章	投诉管理机构与人员	医疗安全管理	医患沟通	医患沟通
第四章	投诉接待与处理	患方投诉处理	投诉接待与处理	投诉接待与处理
第五章	质量改进与档案管理	职工意见建议处理	监督管理	监督管理
第六章	监督管理	监督管理	法律责任	法律责任
第七章	附 则	附 则	附 则	附 则

仁心仁术

方便为怀

附则 四条

法律责任 四条

监督与管理 四条

投诉接待与处理

十七条

医患沟通 五条

组织和人员 六条

总则 十条

医疗机构投诉管理办法



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

仁心仁术 方便为怀

患者



患者及其近亲属



委托代理人



法定代理人



陪同患者就医人员
等有关人员



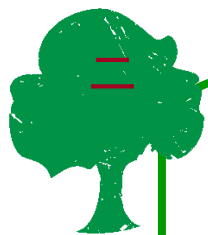
广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

《医疗机构投诉管理办法》亮点

- 提高医疗管理水平，加强医患沟通，从源头减少投诉
- 完善投诉接待和处理，维护患者合法权益
 - 首诉负责制
 - 投诉渠道、接待要求、调查、核实、及时反馈等事
 - 规定了不同情况下投诉的反馈时限
- 聚焦投诉管理，强化监管职能



仁心仁术
方便为怀



总 则



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

立规宗旨

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第一条	为加强医院投诉管理，规范投诉处理程序，维护正常医疗秩序，保障医患双方合法权益，根据《医疗机构管理条例》、《医疗事故处理条例》、《信访工作条例》、《卫生信访工作办法》等法规、规章，制定本办法。	为加强医疗机构投诉管理，规范投诉处理程序，改善医疗服务，保障医疗安全和医患双方合法权益，维护正常医疗秩序，根据《医疗纠纷预防和处理条例》、《医疗机构管理条例》等法律法规的规定，制定本办法。



定义

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第二条	本办法所称投诉，主要是指患者及其家属等有关人员（以下统称投诉人）对医院提供的 医疗、护理服务及环境设施 等不满意，以来信、来电、来访等方式向医院反映问题、提出意见和要求的 行为 。	本办法所称投诉管理，是指患者就 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，医疗机构进行调查、处理和结果反馈的活动 。



适用范围

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第三条	本办法适用于各级各类医院的投诉管理，其他医疗机构参照执行	本办法适用于各级各类医疗机构的投诉管理

医院、卫生院、疗养院、门诊部、诊所、卫生所（室）以及急救站等医疗机构



仁心仁术
方便为怀

管理部门

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第四条	<p>卫生部、国家中医药管理局负责全国医院投诉管理工作的监督指导。</p> <p>县级以上地方人民政府卫生行政部门（含中医药管理部门，下同）负责本行政区域内医院投诉管理工作的监督指导。</p>	<p>国家卫生健康委负责全国医疗机构投诉管理工作的监督指导。</p> <p>县级以上地方卫生健康主管部门负责本行政区域内医疗机构投诉管理工作的监督指导。</p>



仁心仁术
方便为不

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
以患者为中心原则	第六条 医院投诉的接待、处理工作应当贯彻“以病人为中心”的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则	第五条 医疗机构投诉的接待、处理工作应当贯彻“以患者为中心”的理念，遵循合法、公正、及时、便民的原则
院务公开	第五条 医院应当按规定实行院务公开，主动接受群众和社会的监督	第六条 医疗机构应当按照规定做好信息公开工作，主动接受社会监督



预防投诉

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第七条	医院应当提高管理水平，保障医疗质量和医疗安全，避免和减少不良事件的发生	医疗机构应当提高管理水平，加强医疗风险管理， 优化服务流程，改善就诊环境，提高医疗服务质量，防范安全隐患，减少医疗纠纷及投诉。



仁心仁术
方便为怀

风险管理

仁心仁术
方便为怀

	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第八条	医院应当制订《重大医疗纠纷事件应急处置预案》，并组织开展相关的宣传和培训工作，及时、有效化解矛盾纠纷。	医疗机构应当制订重大医疗纠纷事件应急处置预案，组织开展相关的宣传、培训和演练，确保依法、及时、有效化解矛盾纠纷。



仁心仁术 方便为怀

重大医疗纠纷事件应急处置预案制定

01

投诉管
理部门

02

临床

03

护理

04

医技

05

后勤

06

保卫等
部门



	《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
与患者 安全管 理体系 衔接	第九条 各级卫生行政部门和医院应当做好医院投诉管理工作和医疗纠纷人民调解工作的衔接。	第九条 医疗机构应当将投诉管理纳入患者安全管理体系，定期汇总、分析投诉信息，梳理医疗管理、医疗质量安全的薄弱环节，落实整改措施，持续改进医疗质量安全。
与纠纷 处理其 他途径 衔接	第十条 医院应当建立与医疗质量安全管理相结合的投诉管理责任制度，健全投诉管理部门与临床、护理、医技和后勤等部门的沟通制度，提高医疗质量，保障医疗安全。	第十条 医疗机构应当做好医疗机构投诉管理与医疗纠纷人民调解、行政调解、诉讼等的衔接。



第22条 医疗纠纷解决途径

- ◆ 发生医疗纠纷，医患双方可以通过下列途径解决：
- ◆ （一）双方自愿协商；
- ◆ （二）申请人民调解；
- ◆ （三）申请行政调解；
- ◆ （四）向人民法院提起诉讼；
- ◆ （五）法律、法规规定的其他途径。

仁心仁术
方便为怀



第23条 医疗纠纷处理信息告知义务

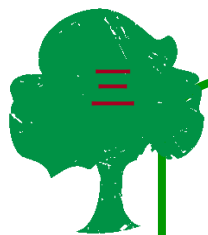
发生医疗纠纷，医疗机构应当告知患者或者其近亲属下列事项：

- ◆（一）解决医疗纠纷的合法途径；
- ◆（二）有关病历资料、现场实物封存和启封的规定；
- ◆（三）有关病历资料查阅、复制的规定。
- ◆患者死亡的，还应当告知其近亲属有关尸检的规定。

仁心仁术
方便为怀



仁心仁术
方便为怀



组织和人员



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

投诉管理工作领导责任

《医院投诉管理办法（试行）》

第十七条 二级以上医院的投诉管理部门，应当配备专职工作人员，其他医院根据实际情况可配置兼职人员。医院应当为投诉管理部门及其工作人员提供必要的工作场所和条件，保障工作人员工作待遇与人身安全。接待场所安装视频摄像和录音装置的，应当做好存查工作。

《医疗机构投诉管理办法》

第十一条 医疗机构主要负责人是医疗机构投诉管理的第一责任人。二级以上医疗机构应当设置医患关系办公室或者指定部门（以下统称投诉管理部门）统一承担投诉管理工作。其他医疗机构应当配备专（兼）职人员，有条件的也可以设置投诉管理部门。

仁心仁术
方便为怀



投诉管理部门职责

《医院投诉管理办法（试行）》

第十六条 医院应当设立医患关系办公室或指定部门统一承担医院投诉管理工作（以下统称投诉管理部门）。投诉管理部门履行以下职责：

- （一）统一受理投诉；
- （二）调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复投诉人；
- （三）组织、协调、指导全院的投诉处理工作；
- （四）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或建议。

《医疗机构投诉管理办法》

第十二条 二级以上医疗机构应当指定一名医疗机构负责人分管投诉工作，指导、管理医疗机构投诉管理部门的有关工作。

投诉管理部门履行以下职责：

- （一）组织、协调、指导本医疗机构的投诉处理工作；
- （二）**统一**受理投诉，调查、核实投诉事项，提出处理意见，及时答复患者；
- （三）建立和完善投诉的接待和处置程序；
- （四）参与医疗机构医疗质量安全管理；
- （五）开展医患沟通及投诉处理培训，开展医疗风险防范教育；
- （六）定期汇总、分析投诉信息，提出加强与改进工作的意见或者建议，并加强督促落实。

仅配备投诉专（兼）职人员的医疗机构，投诉专（兼）职人员应当至少承担前款第二项职责。



工作人员条件

《医院投诉管理办法（试行）》

第十九条 医院应当逐步建立健全相关机制，鼓励和吸纳社会工作者、志愿者等熟悉医学、法律专业知识的人员或第三方组织参与医院投诉接待与处理工作。

《医疗机构投诉管理办法》

第十三条 医疗机构投诉管理人员应当具备以下条件：

- （一）具备良好的职业道德和工作责任心；
- （二）具备一定的医学、管理学、法学、心理学、伦理学、社会工作等学科知识，熟悉医疗和投诉管理相关法律法规，以及医疗机构规章制度；
- （三）社会适应能力较强，具有良好的社会人际交往能力，具备良好的沟通能力和应变能力。

仁心仁术
方便为怀



投诉管理机制及各部门、科室职责

《医院投诉管理办法（试行）》

第十八条 医院主要领导是医院投诉管理的第一责任人。医院各部门、各科室应当指定至少1名负责人配合投诉管理部门做好投诉处理工作。

《医疗机构投诉管理办法》

第十四条 二级以上医疗机构应当建立**医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制**，**医疗机构各部门、各科室应当指定至少1名负责人配合做好投诉管理工作。**

医疗机构各部门、各科室应当定期对投诉涉及的风险进行评估，对投诉隐患进行摸排，对高发隐患提出针对性的防范措施，加强与患者沟通，及时做好矛盾纠纷排查化解工作。医疗机构应当鼓励工作人员主动收集患者对医疗服务、医疗质量安全等方面的意见和建议，通过规定途径向投诉管理部门或者有关职能部门反映。



投诉管理机制及各部门、科室职责

《医院投诉管理办法（试行）》

第十八条 医院主要领导是医院投诉管理的第一责任人。医院各部门、各科室应当指定至少1名负责人配合投诉管理部门做好投诉处理工作。

《医疗机构投诉管理办法》

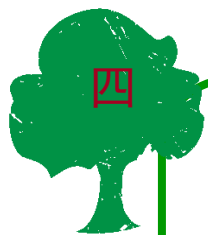
第十四条 二级以上医疗机构应当建立**医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制**，**医疗机构各部门、各科室应当指定至少1名负责人配合做好投诉管理工作。**

医疗机构各部门、各科室应当定期对投诉涉及的风险进行评估，对投诉隐患进行摸排，对高发隐患提出针对性的防范措施，加强与患者沟通，及时做好矛盾纠纷排查化解工作。医疗机构应当鼓励工作人员主动收集患者对医疗服务、医疗质量安全等方面的意见和建议，通过规定途径向投诉管理部门或者有关职能部门反映。



仁心仁术
方便为怀

仁心仁术
方便为怀



医患沟通



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

保障患者安全、人文建设

《医院投诉管理办法（试行）》

第十二条 医院应当体现“以病人为中心”的服务理念，提高医务人员职业道德水平，增强服务意识和法律意识，提高医疗质量，注重人文关怀，优化服务流程，改善就诊环境，加强医患沟通，努力构建和谐医患关系。

第十四条 医院全体工作人员应当牢固树立“以病人为中心”的服务理念，全心全意为患者服务，热情、耐心、细致地做好接待、解释、说明工作，把对病人的尊重、理解和关怀体现在医疗服务全过程。

《医疗机构投诉管理办法》

第十七条 医疗机构应当提高医务人员职业道德水平，增强服务意识和法律意识，注重人文关怀，加强医患沟通，努力构建和谐医患关系。

第十八条 医务人员应当恪守职业道德，以患者为中心，热情、耐心、细致地做好本职工作，把对患者的尊重、理解和关怀体现在医疗服务全过程。

仁心仁术
方便为怀



医患沟通

《医院投诉管理办法（试行）》

第十三条 医院应当健全医患沟通制度，完善医患沟通内容，加强对医务人员医患沟通技巧的培训，提高医患沟通能力。

《医疗机构投诉管理办法》

第十九条 医疗机构应当建立健全医患沟通机制，完善医患沟通内容，加强对医务人员医患沟通技巧的培训，提高医患沟通能力。医务人员对患者在诊疗过程中提出的咨询、意见和建议，应当耐心解释、说明，并按照规定进行处理；对患者就诊疗行为提出的疑问，应当及时予以核实、自查，并与患者沟通，如实说明情况。

仁心仁术
方便为怀



医患沟通的重要

“两会”期间，全国政协委员钟南山说，在中华医学会处理的医患纠纷和医疗事故中，半数以上是因为医患之间缺乏沟通引起的。没有沟通、不会沟通、沟通不恰当都在不同程度上加剧了医患之间的紧张对立情绪。他认为，一名优秀的医生除了有责任感、具有对病人的关爱之心外，更重要的是学会与人沟通。

仁心仁术
方便为怀



调查显示：

- ◆ 美国著名学府普林斯顿大学对1万份人事档案进行分析，结果发现：智慧、专业技术和经验只占成功因素的25%，75%决定于良好的人际沟通。
- ◆ 哈费大学就业指导小组1995年调查结果显示，在500名被解职的男女中，因人际沟通不良而导致工作不称职者占82%。
- ◆ 医生与患者是一对亲密的合作伙伴，他们共同面对的是疾病这一敌人，医患之间不能良好沟通，就无以发现善于伪装的疾病真相。没有良好的沟通，就无从建立信任。没有信任，一切矛盾由此而产生。

患者心态

- 求医心切，对医学的期望值较高，不希望后果不好
- 高度自我，医护人员对他们的病情重视，更多地关心
- 耐心解释病情的服务态度
- 医疗费用不能太高
- 尊重他们的人格、隐私等权利
- 个别患者有钱、有权，认为医务人员就必须为其服务，我是上帝，可以唯所欲为
- 发生患者死亡或不良后果，人财两空，认为打闹就可以得到补偿
- 医生不负责任，感到信誉危机

医务人员心态

- ◆ 患者不懂医学知识，应当听医生的话
- ◆ 患者太多，没有时间耐心细致地解释，另外患者也听不懂
- ◆ 一些小病没关系，司空见惯，患者及家属大惊小怪
- ◆ 医疗费用、药品定价不是医院定的，患者无理对医院提出费用过高问题
- ◆ 工作太忙，职业风险大，收入低，价值无所体现，很辛苦，得不到理解，很委屈
- ◆ 由于医患纠纷紧张，保护自己，只要不违规，也不会积极突破实施抢救。检查完备，不能考虑费用问题
- ◆ 患者是否要告我

沟通的基础

- ◆ 站在患者和家属的角度
- ◆ 注意患者家属心情因素、状态了解其心态—求生欲—焦虑—获知欲-期望值-信任危机—预后承受力
- ◆ 真诚、信任
- ◆ 态度、仔细、关心
- ◆ 自我保护

沟通内容

- ◆ 系统性、全面性、通俗性、及时性
- ◆ 诊疗流程
- ◆ 检查、治疗、手术、必要性、目的、预后
- ◆ 可能发生的问题
- ◆ 应当注意的事项、副作用
- ◆ 费用

来自公交车的启示

- ◆烈日炎炎的夏日，登上一辆早已拥挤不堪的公交车时，心里是庆幸和满足！
- ◆秋高气爽的秋日，没有在起点站“抢到一个意想之中的座位时，心里是失落和沮丧！

同样的结果，为何满意度大不一样？

仁心仁术
方便为怀



答案在于期望不一样，炎热的夏天你的期望仅在于能“搭”上车，如果有座位那是意外之喜，而在凉爽的秋天你的期望却是要“坐”上车，而且最好是比较好的座位。同样的结果，不同的期望值，满意度自然不同。



几种典型的沟通不良现象

- ◆客户满意度调查发现，很多患者不知道主管医生姓名，不知道自己的诊断，不知道自己的病情轻重，不知道自己的治疗方案，不知道自己的.....
- ◆医生做治疗和手术前告知敷衍了事



医务人员的语言运用能力问题

- ◆ 医务人员讲究语言艺术和效果，注意**说话方式和态度**，介绍病情时不能用“没事”、“不可能”、“一定会”等过于肯定的词语；
- ◆ 同样的话，表达的语气、角度、方式直接影响其效果



中国的语言博大精深

◆ 请问下面一句话什么季节说的？
能穿多少穿多少？

◆ 请问医生这样说是什么意思？
你怎么这么晚才来？

仁心仁术
方便为怀



沟通，为什么沟而不通-----患者投诉

案例 1

我住院两天了，棉被又硬又薄不够暖，问医生护士，他们说不是他们的责任，让我找护理员，找护理员又说病人太多了，没有棉被了。今天我衣服脏了，想换一下，但护理员说：“要按规定时间换。”我觉得很不满意。

点评：医疗团队是一个整体，岗位职责分工只是医院内部的事，与病人无关。为病人提供舒适的生活服务用品是每一个工作人员的职责，它没有时间之分。如果不在自己的岗位责任范围，应主动寻找相应人员帮助解决。

案例 2

我去妇科看宫颈炎，X医生让我去做治疗，做治疗的医生说最近不能洗阴部，而X医生给我开的药却有洗的，并且很多。

点评：经了解，医生为了避免病人来回奔波，所以给她开了一个疗程的药，但未作解释。好心不被病人理解的事例临床时有发生，医护人员学会把自己的善意向病人解释清楚非常重要。

患者投诉

案例 3

晚上7：30我到急诊科看病，病人不多，但医生三言两语就把我打发了。该医生头发留得较长，医生不像医生，倒有点像.....这形象与医生的职业很不相称。

点评：医生要注意的自己的穿戴整齐，让人感觉放心、舒服。服装、打扮可以反映一个单位的文化，一个人的素质，这是第一形象，是让病人信任你的基础。



患者投诉

案例 4

我的朋友眼角不停流血，被送到眼科急诊。眼科医生在看其他人，让我们等了三四分钟，我们催了他才给看，说眼球没有事，只是表皮受伤，我们在治疗室又等了三四分钟。请问，急诊病人和普通病人有什么区别呢？

点评：一个处在焦虑、恐惧状态的人，容易把事物夸大。在着急的情况下，等待一分钟会觉得有10分钟这么长。病人着急时，告知你的去向并估计需要的时间，给他一个明确的期待目标，可以减少焦虑情绪。

患者投诉

案例 5

我老婆1991年在杭州做了心脏瓣膜手术，一直服华法林。因药吃完今天到医院开药，医生要她化验血。她说：“杭州医生认为6个月化验一次就可以了，上次化验是正常的。”医生说要是6个月化验一次，就不要到台州医院来看了。

点评：不要轻易否认别人的观点，要讲出你的观点更有利于病友的健康，要站在病人的利益上沟通，取得病人的理解。只简单地讲几句疾病治疗原则是没有用的。

让我们一起来沟通

案例 1 急诊抢救

患者张某，女性，48岁，被家属送入急诊室科，家属情绪非常激动，护士让家属坐下来慢慢说病人的情况，“坐什么坐？人都死了还坐……”。医生给病人做心电图检查向家属陈述病情“病人的生命体征很不好，心电图显示广泛的大面积心梗，病情非常严重。在我们医院危重病人的抢救是急诊科最专业的，请相信我，我们的抢救都是很规范的。”急诊科积极抢救30分钟，当医师当着家属的面打电话给心内科请求会诊，会诊医师5分钟后到达，但患者已抢救无效死亡。家属要求质问院长“什么叫最专业？什么叫规范？最专业到最后还是抢救不回来。”后被护士劝阻。病人以抢救医师非专科医师为由，认为医院存在缺陷。

注意

仁心仁术
方便为怀

本案例沟通重点：要用行动说明，跑步抢救，及时联系相关科室，介绍疾病本身的严重性，而不是讲抢救的科学性和规范性。

首先要建立信任，才可以讲你的观点。表示发生这种事情我们也很难过，表示同情，并且向对方讲明在抢救病人过程中我们医护人员的努力。在对方很激动的时候一定要用人性深处的情感打动他，千万不要讲道理。

不能让对方反复讲他的观点，要掌握主动权。家属说刚来的时候病情不重，你要跟他讲：“这病当时你们是看不出来的，通过检查心电图做出来了，这样的心电图，反应严重。”并把心电图等可以作为证据的东西给他看，尽力抢救。



◆不要失控，特别是有冲突发生对方不能自控时，这一点非常重要。当病人家属提出要找领导的时候，我们很多医务人员会说，你去找好了。你说找领导好了，先于这个事情你就没有掌控权了。我去替你找，我陪你找，那么整个事件还在自己的掌控权之中。

让我们一起来沟通

案例 2 诊治不及时

患者陈某，男性，6岁，因食道异物来急诊科。急诊医生联系专科医生后让其到专科就诊。到达专科室后，当班护士说“值班医师不在已经外出急会诊，10分钟后回来，你不要火，先口水，给你降降压，因为冲动是魔鬼……。”家属立刻大怒，质问为什么通知了医生还不在？当事医生回来后答到“我在抢救另一个被鱼刺卡着的小孩。你孩子是被硬币卡着，相对来说鱼刺更严重、更危险些，我是权衡你们的病情以后决定先处理更危急的，我想问你一个问题，作为教师，当你碰到两个学生同时落水，一个会游泳，另一个不会游泳，你会先救哪一个……”家属认为医院诊治不及时，要求讨个说法。

注意点

本案例语言表达上非常有问题:

- 应当回答帮换另外医生赶来。医生没必要举例，不恰当。
- 明确目标：要明确目的，建立信任，互相理解，确认谈判的结果是什么，目标是什么，向病人道歉是怎么道歉的，自己错在哪里，对在哪里，事先都要有目标。
- 信任第一，科学第二，沟通中反复讲科学的东西是没有用的，首先要建立信任。取得信任
- 首先要聆听对方讲什么，对方讲了你经常要去重复他的话，这样马上会给对方一种感觉：我被你理解了。
- 用通俗的、能够接受的、能够拨动心弦的语言去跟他沟通。

医生“吓死”病人，谁之过？

案例：

一名60多岁的老太太，患病住进医院需要手术治疗，由于该老太对做手术非常恐惧，其家属一再要求医生对病人要淡化病情。没想到手术前麻醉师在对该老太进行检查时，说了一些手术的风险，该老太一时惊恐，当即倒下，后抢救无效死亡。死者家属称该老太是被医生吓死的，医院则表示病人是突发病而亡！一桩离奇的医疗纠纷由此发生。

语言简单粗暴，内容表述不清

案例：

一恶性肿瘤患者家属第一次找医生咨询情况时，医生对患者家属说：“今天没空，明天再来”。当患者家属表明他们是专程请假到医院咨询，明天还有事，能不能请医生抽点时间给他们做些解释时，医生不耐烦地说：“就你们有事，我们医生就没事？”使患者家属在心理上产生反感情绪。而第二次向患者家属交待病情时则简单地说：“××的病是恶性肿瘤，只能死马当做活马医”，而不做详细的解释。正是这位患者术后死于多脏器衰竭时，患方家属对本来是正常的医疗程序提出疑义，导致长达数月之久的医疗纠纷。

夸大疗效及对不良预后估计不足

案例：

一晚期胰头癌患者因深度黄疸需做姑息性胆道引流手术，医生在向患者做术前谈话时，未实事求是地分析手术可能导致的近期及远期并发症，以及疾病的最终发展结果，只是片面的强调减黄手术给患者带来的好处，并说术后可能存活2~3年，使患者家属对手术抱有很高的期望。而此患者术后1周出现癌性腹水，切口裂开，并发感染，全身多脏器衰竭，尽管患者的预后与医疗行为并无因果关系，但患者家属坚持认为这一结果是由医方造成的，从而引发医疗纠纷。

抬高自己，贬低别人

案例：

一发热病人确诊病因后治疗10余天仍发热，患者家属要求转院治疗，转院当天患者体温即降至正常，负责医师没有客观地评价前期治疗的效果，而是对患者家属说：“如果早一点转院，就不至于发那么长时间的烧了。”导致患者对医院的诊疗行为不满而要求医院赔偿前期治疗的“损失”。有的上级医师在查房时当着患者及患者家属的面批评下级医生的诊疗方案，认为已经实施的治疗方案存在这样、那样的不足，导致患方对下级医生产生不满，成为产生医疗纠纷的原因。

沟通不及时

案例1 一肺部感染患者入院时一般情况尚可，医生开了Ⅱ级护理医嘱，按常规抗感染治疗。在病程中患者出现呼吸困难，高热不退等病情加重表现，医生未及时更改护理级别，亦未及时向患者家属交待病情，以致在患者出现呼吸衰竭时，医生向家属下病危通知，家属拒不接受，在患者死亡之后引发纠纷。

案例2 一直肠癌手术病人，因术中失血较多，术后给患者输血治疗，由于输血前未向患者说明输血潜在的风险，以致在输血发生严重反应时医生再向患者解释，患方拒绝接受而发生纠纷。



必须学会对病人的评估

- ◆ 经济能力
- ◆ 文化背景
- ◆ 职业情况
- ◆ 家庭关系
- ◆ 社会地位
- ◆ 家庭地位
- ◆ 信任配合
- ◆ 期望值
- ◆ 就医经历
- ◆ 心理个性

仁心仁术
方便为怀



《医院投诉管理办法（试行）》

第十五条 医务人员应当尊重患者依法享有的隐私权、知情权、选择权等权利，根据患者病情、预后不同以及患者实际需求，突出重点，采取适当方式进行沟通。

医患沟通中有关诊疗情况的重要内容应当及时、完整、准确地记入病历，并由**患者或其家属**签字确认。

《医疗机构投诉管理办法》

第二十条 医务人员应当尊重患者依法享有的隐私权、知情权、选择权等权利，根据患者病情、预后不同以及患者实际需求，突出重点，采取适当方式进行沟通。

医患沟通中有关诊疗情况的重要内容应当及时、完整、准确记入病历，并由**患者**签字确认。



患者权益保护

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	第二十一条 医疗机构可以结合实际情况制定医疗风险告知和术前谈话制度，规范具体流程，以患者易懂的方式和语言充分告知患者，并取得其书面同意。（侵权责任法第55条规定）



仁心仁术
方便为怀

五

投诉接待与处理



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

畅通投诉渠道、接待场所、工作人员待遇

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
<p>第二十条 医院应当建立畅通、便捷的投诉渠道，在医院显著位置公布投诉管理部门、地点、接待时间及其联系方式。有条件的医院可设立网络投诉平台，并安排人员处理、回复患者投诉。</p>	<p>第二十二条 医疗机构应当建立畅通、便捷的投诉渠道，在医疗机构显著位置公布投诉处理程序、地点、接待时间和联系方式。</p> <p>鼓励医疗机构加强舆情监测，及时掌握患者在其他渠道的诉求。</p>
<p>无</p>	<p>第二十三条 医疗机构应当设置专门的投诉接待场所，接待场所应当提供有关法律、法规、投诉程序等资料，便于患者查询。</p> <p>医疗机构应当采取措施，保障投诉管理工作人员的合法权益与人身安全。</p>



首诉负责制

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第二十一条 医院投诉接待实行“首诉负责制”。投诉人向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当予以热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的，接待的部门或科室应当主动引导投诉人到投诉管理部门投诉。

《医疗机构投诉管理办法》

第二十四条 医疗机构投诉实行“首诉负责制”，患者向有关部门、科室投诉的，接待投诉的部门、科室工作人员应当热情接待，对于能够当场协调处理的，应当尽量当场协调解决；对于无法当场协调处理的，接待的部门或者科室应当主动将患者引导到投诉管理部门（含投诉管理专（兼）职人员，下同），不得推诿、搪塞。



投诉处理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第二十二条 投诉接待人员应当认真听取投诉人意见，核实相关信息，并如实填写《医院投诉登记表》（见附件），如实记录投诉人反映的情况，并经投诉人签字（或盖章）确认。

匿名投诉按照国家有关规定办理。

《医疗机构投诉管理办法》

第二十五条 投诉接待人员应当认真听取患者意见，耐心细致地做好解释工作，避免矛盾激化；应当核实相关信息，如实记录患者反映的情况，及时留存书面投诉材料。



投诉人义务

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	<p>第二十六条 患者应当依法文明表达意见和要求，向医疗机构投诉管理部门提供真实、准确的投诉相关资料，配合医疗机构投诉管理部门的调查和询问，不得扰乱正常医疗秩序，不得有违法犯罪行为。</p> <p>单次投诉人员数量原则上不超过5人。超过5人的，应当推选代表集中反映诉求。（条例第30条）</p>



《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	<p>第二十七条 投诉接待人员在接待场所发现患者有自杀、自残和其他过激行为，或者侮辱、殴打、威胁投诉接待人员的行为，应当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；对接待过程中发现的可能激化矛盾，引起治安案件、刑事案件的投诉，应当及时向当地公安机关报告，依法处理。</p>



投诉调查处理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第二十四条 医院投诉管理部门接到投诉后，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况，并可采取院内医疗质量安全评估等方式，在查清事实、分清责任的基础上提出处理意见，并反馈投诉人，当事部门、科室和相关人员应当予以积极配合。

《医疗机构投诉管理办法》

第二十八条 医疗机构投诉管理部门接到投诉或者卫生健康主管部门交办的投诉后，应当及时向当事部门、科室和相关人员了解、核实情况，在查清事实、分清责任的基础上提出处理意见，并反馈患者。

投诉涉及的部门、科室和相关人员应当积极配合投诉管理部门开展投诉事项调查、核实、处理工作。



投诉调查处理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	<p>第二十九条 对反复接到相同或者相似问题的投诉，医疗机构投诉管理部门应当汇总并报告医疗机构负责人，医疗机构对有关投诉可视情予以合并调查，对发现的引发投诉的环节或者多次引发投诉的医务人员应当根据调查结果，及时予以相应处理。</p>



及时处理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
<p>第二十五条 对于涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的投诉，医院应当立即采取积极措施，预防和减少患者损害的发生。</p> <p>对于涉及收费、价格等能够当场核查处理的，应当及时查明情况，立即纠正。</p> <p>对于情况较复杂，需调查、核实的投诉事项，一般应当于5个工作日内向投诉人反馈相关处理情况或处理意见。</p>	<p>第三十条 医疗机构投诉管理部门应当及时处理投诉，能够当场核查处理的，应当及时查明情况；确有差错的，立即纠正，并当场向患者告知（或出具）处理意见。</p> <p>涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的，应当立即采取积极措施，避免或者减轻对患者身体健康的损害，防止损害扩大。</p>

情况较复杂，需调查、核实的，一般应当于接到投诉之日起**5个工作日内**向患者反馈相关处理情况或者处理意见。

涉及多个科室，需组织、协调相关部门共同研究的，应当于接到投诉之日起**10个工作日内**向患者反馈处理情况或者处理意见。



再次调查核实

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	第三十一条 对投诉已经处理完毕，患者对医疗机构的处理意见有争议并能够提供新情况和证据材料的，按照投诉流程重新予以处理。

第三十四条【2018.7】 患方对医院的处理情况或者处理意见不满意的，医院投诉管理部门应当报告医院主管投诉工作的领导，由主管领导组织再次调查核实工作，于15个工作日内向投诉人反馈。



纠纷处理途径、违法违纪处理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
第二十七条涉及医疗争议，应当告知投诉人按照《医疗事故处理条例》等法规，通过医疗事故技术鉴定、调解、诉讼等途径解决，并做好解释疏导工作。	第三十二条 投诉内容涉及医疗纠纷的，医疗机构应当告知患者按照医疗纠纷处理的相关法律法规的规定，积极协商；不能协商解决的，引导患者通过调解、诉讼等途径解决，并做好解释疏导工作。
无	第三十三条 投诉涉及医疗机构工作人员违法违纪问题的，投诉管理部门应当及时移交相关职能部门依法依规处理。



特殊情况说明

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第二十八条 属于下列情形之一的投诉，投诉管理部门应当向投诉人说明情况，告知相关处理规定：

- （一）投诉人已就投诉事项向人民法院起诉的；
- （二）投诉人已就投诉事项向信访部门反映并作出处理的；
- （三）没有明确的投诉对象和具体事实的；
- （四）已经依法立案侦查的治安案件、刑事案件；
- （五）其他不属于投诉管理部门职权范围的投诉。

《医疗机构投诉管理办法》

第三十四条 属于下列情形之一的投诉，投诉管理部门不予处理，但应当向患者说明情况，告知相关处理规定：

- （一）患者已就投诉事项向人民法院起诉的或者向**第三方申请调解**的；
- （二）患者已就投诉事项向卫生健康主管部门或者信访部门反映并作出处理的；
- （三）没有明确的投诉对象和具体事实的；
- （四）投诉内容已经涉及治安案件、刑事案件的；
- （五）其他不属于投诉管理部门职权范围的投诉。



重大医疗纠纷报告

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	第三十五条 发生重大医疗纠纷的，医疗机构应当按照规定向所在地县级以上地方卫生健康主管部门报告。卫生健康主管部门接到报告后，应当及时了解掌握情况，引导医患双方通过合法途径解决纠纷。

重大医疗纠纷的定义：

《关于印发广东省医疗机构医疗纠纷应急处理预案指引（试行）的通知》

重大医疗纠纷是指患者或其家属对医疗机构及其工作人员所提供的医疗、护理等服务不满意，聚集多人或通过暴力手段向医院索赔的行为。出现下列情况，应定性为重大医疗纠纷

- ✓ 造成患者死亡或重度残疾、器官组织损伤导致严重功能障碍，一次来访人数多于5人，且情绪较激动，拒不接受合法途径解决纠纷；
- ✓ 虽未造成患者死亡或重度残疾，但一次来访人数多于10人，情绪较激动，拒不接受合法途径解决纠纷；
- ✓ 在医疗机构内或周边，身着孝服、静坐、下跪、摆设灵堂、烧纸钱、摆花圈、拉横幅标语、张贴大字报、围堵大门、堵塞交通等行为，不听劝阻，拒不按法律程序处置；
- ✓ 患者死亡后拒不将尸体移放太平间，经劝说无效；
- ✓ 或者尸体存放时间超过规定时间，又阻碍有关部门按照规定处理；
- ✓ 或将尸体从太平间移到医疗场所陈尸；
- ✓ 出现打、砸、抢烧医疗机构，刺杀、围攻、殴打、恐吓工作人员或限制医务人员人身自由；
- ✓ 可疑有职业医闹及社会黑恶势力参与；
- ✓ 以自杀、跳楼、自焚、等方式威胁索赔；
- ✓ 其他严重违反《治安管理处罚法》及严重扰乱正常诊疗秩序的行为。



輿情控制

仁心仁術
方便為懷

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
无	第三十六条 医疗机构应当保护与投诉相关的患者和医务人员隐私，妥善应对輿情，严禁发布违背或者夸大事实、渲染投诉处理过程的信息。



档案管理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第三十二条 医院应当建立健全投诉档案，立卷归档，留档备查：

- （一）投诉人基本信息；
- （二）投诉事项及相关证明材料；
- （三）调查、处理及反馈情况；
- （四）其他与投诉事项有关的材料。

《医疗机构投诉管理办法》

第三十七条 医疗机构应当建立健全投诉档案，立卷归档，留档备查。

医疗机构投诉档案应当包括以下内容：

- （一）患者基本信息；
- （二）投诉事项及相关证明材料；
- （三）调查、处理及反馈情况；
- （四）其他与投诉事项有关的材料。



档案管理

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第三十一条 医院工作人员有权对医院管理、服务等各项工作进行内部投诉，提出意见、建议，医院及投诉管理等有关部门应当予以重视，并及时处理、反馈。

临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，有责任向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关部门应当及时处理、反馈。

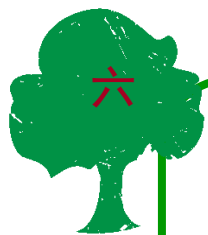
《医疗机构投诉管理办法》

第三十八条 医疗机构工作人员有权对医疗机构管理、服务等各项工作提出意见、建议，医疗机构及投诉管理等有关部门应当予以重视，并及时处理、反馈。

临床一线工作人员，对于发现的药品、医疗器械、水、电、气等医疗质量安全保障方面的问题，应当向投诉管理部门或者有关职能部门反映，投诉管理等有关部门应当及时处理、反馈。



仁心仁术
方便为怀



监督管理



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

监管职责

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》	《医疗机构投诉管理办法》
<p>第三十五条 各级卫生行政部门应当加强对辖区内医院投诉工作的监督管理。</p> <p>各级医院应当按照本办法规定，规范医院投诉管理工作。</p>	<p>第三十九条 县级以上地方卫生健康主管部门应当加强对本行政区域内医疗机构投诉管理工作的监督检查，加强日常管理和考评。</p>
无	<p>第四十条 县级以上地方卫生健康主管部门应当收集、分析并反馈本行政区域医疗机构投诉及医疗纠纷相关信息，指导医疗机构改进工作，提高医疗服务质量。</p>

考核

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第三十七条 未按照本办法规定开展投诉管理工作，导致发生严重群体性事件的，按照《医疗事故处理条例》的有关规定给予处理，同时要追究医院和有关部门负责人的领导责任。

《医疗机构投诉管理办法》

第四十一条 对在医疗机构投诉管理中表现优秀、有效预防重大群体性事件或者其他严重后果发生的医疗机构及有关人员，卫生健康主管部门应当予以表扬。

对行政区域内未按照规定开展投诉管理工作的医疗机构，卫生健康主管部门应当通报批评，并对医疗机构主要负责人进行约谈。



考核

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

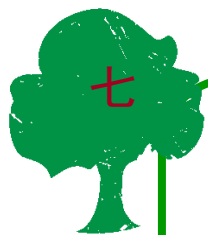
第三十六条 上级卫生行政部门发现下级卫生行政部门对医院投诉工作监督不力造成严重后果的，按照《卫生信访工作管理办法》进行处理。医院应当定期统计投诉情况，统计结果应当与年终考核、医师定期考核、医德考评、评优评先等结合。

《医疗机构投诉管理办法》

第四十二条 医疗机构应当规范投诉管理工作，定期统计投诉情况，统计结果应当与年终考核、医师定期考核、医德考评、评优评先等相结合。



仁心仁术
方便为怀



法律责任



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

仁心仁术
方便为怀

《医院投诉管理办法（试行）》

第三十七条 未按照本办法规定开展投诉管理工作，导致发生严重群体性事件的，按照《医疗事故处理条例》的有关规定给予处理，同时要追究医院和有关部门负责人的领导责任。

卫生行政部门接到医院关于重大投诉事件的报告，未及时组织调查导致重大群体性事件的，按照《医疗事故处理条例》的有关规定给予处理。

医院未设置投诉管理部门或者配备专（兼）职人员的，按照《医疗事故处理条例》的有关规定给予处理。

《医疗机构投诉管理办法》

第四十三条 医疗机构未建立投诉接待制度、未设置统一投诉管理部门或者配备专（兼）职人员，或者未按规定向卫生健康主管部门报告重大医疗纠纷的，由县级以上地方卫生健康主管部门按照《医疗纠纷预防和处理条例》第四十七条的规定进行处理。



第四十四条 医疗机构违反本办法规定，有下列情形之一的，由县级以上地方卫生健康主管部门责令限期整改；逾期不改的，给予警告，并处一万元以下罚款；造成严重后果的，处一万元以上三万元以下罚款，并对医疗机构主要负责人、直接负责的主管人员和其他直接责任人员依法给予处分：

- （一）未制订重大医疗纠纷事件应急处置预案的；**
- （二）投诉管理混乱的；**
- （三）未按规定建立健全医患沟通机制的；**
- （四）未按规定及时处理投诉并反馈患者的；**
- （五）对接待过程中发现的可能激化矛盾，引起治安案件、刑事案件的投诉，未及时向当地公安机关报告的；**
- （六）发布违背或者夸大事实、渲染事件处理过程的信息的。**

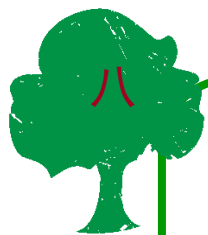


第四十五条 医务人员泄露投诉相关患者隐私，造成严重后果的，由县级以上地方卫生健康主管部门按照《执业医师法》《护士条例》等法律法规的有关规定处理。

第四十六条 县级以上地方卫生健康主管部门在医疗机构投诉管理工作中，未按规定履行职责，造成严重后果的，依法对直接负责的主管人员和其他直接责任人员给予处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任。



仁心仁术
方便为怀



附 则



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL

第四十七条 本办法所称患者，包括患者及其近亲属、委托代理人、法定代理人、陪同患者就医人员等有关人员。

第四十八条 省级卫生健康主管部门可以根据本办法，结合本地具体情况制订实施细则。

第四十九条 中医医疗机构的投诉管理工作由中医药主管部门负责。

第五十条 本办法自2019年4月10日起施行。



仁心仁术 方便为怀

九

院内投诉体系的建立及各种预案的制定



广州市第一人民医院
GUANGZHOU FIRST PEOPLE'S HOSPITAL



謝謝！