

上海市卫生健康委员会

沪卫信访便函〔2023〕7号

关于进一步加强医疗机构投诉处理工作的通知

各区卫生健康委，申康医院发展中心、有关大学、中福会，有关委直属单位，各市级医疗机构：

为认真贯彻落实《信访工作条例》《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》等要求，进一步加强医疗机构投诉处理工作，维护良好医疗秩序，保障医患双方合法权益，现就有关事项强调如下：

一、提高思想认识。做好医疗机构投诉接待处理工作，把问题化解在萌芽状态，是预防医疗纠纷、避免纠纷升级上行的“第一扇窗户”“第一把钥匙”，对于推进信访问题源头治理、推动卫生健康信访工作高质量发展具有重要意义。各级医疗机构应当高度重视患者权益保护工作，落实投诉管理主体责任和“首诉负责制”，完善投诉处理体系和机制，持续加强投诉处理工作，提高及时就地解决矛盾纠纷的水平，做到“小事不出院、矛盾不上交”，提升群众就医的获得感、安全感和幸福感。

二、规范各项工作。各级医疗机构要对照《医疗纠纷预

防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》《医疗机构投诉处理规范》《医疗机构投诉接待处理“十应当”》等法规规章和标准规范的要求，全面深入开展投诉处理工作自查评估，重点围绕投诉处理组织保障、制度流程、人员配备、场所设施、信息管理等，对自查发现未落实相关要求的，医疗机构应列出整改计划和时限，坚持边自查边完善，做到投诉处理渠道畅通、配置完善、接待规范、处置及时，逐步实现投诉精细化、规范化、系统化管理，为构建良好的医患环境而努力。各市级医疗机构于2023年5月20日前完成自查并填报自查表，各区卫生健康委组织区级及其他各级各类医疗机构开展自查，并于2023年6月10日前将自查汇总表报送我委（以上信息报送均以电子版发送到邮箱xf@wsjkw.sh.gov.cn）

三、加强调研指导。对医疗机构投诉处理工作开展大调研，深入了解各级各类医疗机构投诉处理工作现状，指导医疗机构进一步落实投诉处理工作相关要求。开展投诉处理工作培训，组织制作投诉处理工作宣传手册。组织开展医疗机构投诉处理互查互学，增进工作交流。研究适用于医疗投诉处理领域的考核评价指标，总结、推广医疗机构在投诉管理方面的好经验、好做法，不断完善具有上海特色的医疗机构投诉工作管理模式。

特此通知。

联系人：张震巍 电话：23117911

上海市卫生健康委员会

2023年4月28日

