

今日  
置顶

# 我国要求医疗机构建立患者诉求快速响应机制

新华社北京3月26日电(记者李恒 董瑞丰)根据三个部门的一份文件,我国要求医疗机构建立患者诉求快速响应机制,及时回应患者急难愁盼问题,做到投诉有接待、处理有程序、结果有反馈、责任有落实、问题有改进、服务有提升,引导患者依法维权,保障医患双方合法权益,构建和谐医患关系,维护正常医疗秩序。

记者26日从国家卫生健康委获悉,国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司和国家疾控局综合司近日联合印发《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》。通知围绕加强医疗机构投诉管理,从工作原则、加强组织机构建设、规范投诉处理流程等方面部署相关工作。

通知要求完善投诉管理组织框架,设置医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制。二级以上医疗机构应当设置专门的投诉接待场所。投诉接待场所应当尽可能设置在方便患者寻找的位置,门外悬挂标牌,写明投诉接待时间和联系方式。投诉接待场所应当在显著位置公示投诉管理办

法、纠纷处理流程和上级监督电话,配备视频监控、录音设备和一键报警装置等,其他设施设备应当符合安全要求。

通知还要求医疗机构应当注重人文关怀、医患沟通及患者隐私保护。医务人员对患者就医过程中提出的咨询、意见和建议,应当耐心解释、说明,从源头上减少因沟通不畅导致的医疗投诉和患者安全不良事件。

在规范投诉处理流程方面,通知从畅通投诉渠道、强化首诉负责制、规范投诉接待、做好投诉核查、加强投诉反馈、开展投诉原因分析处理等方面进行规范。

其中提出,医疗机构应当提供“一站式”投诉服务,接受走访、信函、电话、电子邮件等多元投诉方式。医疗机构要积极建立与市民服务热线等平台的沟通联动机制,积极回应群众关切。医疗机构投诉管理部门应当落实“接诉即办”要求,及时向被投诉部门和相关人员核实情况,涉及多个部门的复杂事项,应当组织、协调相关部门共同研究处理。

## 依法严惩



“身世悲惨”的女孩坚强生活,“动人故事”的背后是早已设定好的剧本;打着“助农”旗号售卖的“大凉山原生态农产品”,实际是从批发市场低价采购来的……近日,四川省凉山州昭觉县人民法院对“凉山孟阳”“凉山阿泽”案一审宣判,8人因虚假广告罪被判处有期徒刑9个月至1年2个月不等的有期徒刑,并处2万元至10万元不等罚金。 新华社发 曹一作

## 国内国际简讯

◆外交部:敦促日方切实尊重周边邻国的安全关切 针对日本政府大幅修改《防卫装备转移三原则》的运作指南,外交部发言人林剑26日表示,敦促日方切实尊重周边邻国的安全关切,深刻反省侵略历史。

◆商务部回应诉美《通胀削减法》补贴措施 商务部新闻发言人26日表示,为维护中方新能源汽车企业利益和全球新能源汽车产业公平竞争环境,3月26日,中国就美国《通胀削减法》有关新能源汽车补贴等措施诉诸世界贸易组织争端解决机制。

◆香港八达通“全国通卡”发行可畅行内地逾336个城市 从香港八

达通卡有限公司了解到,“八达通-全国通卡”首创版26日开始发售,乘客持此卡可实现香港及内地超过336个城市公共交通的“一卡通”。

◆俄“联盟MS-25”载人飞船与国际空间站对接 俄罗斯国家航天集团25日在官网发布消息说,俄“联盟MS-25”载人飞船当天与国际空间站的俄罗斯舱段“码头”号实现对接。

◆美国一大桥遭集装箱船撞击坍塌 美国东部马里兰州巴尔的摩一座大桥26日凌晨遭一艘集装箱船撞击后坍塌,恐有20人落水,搜救正在进行中。

均据新华社



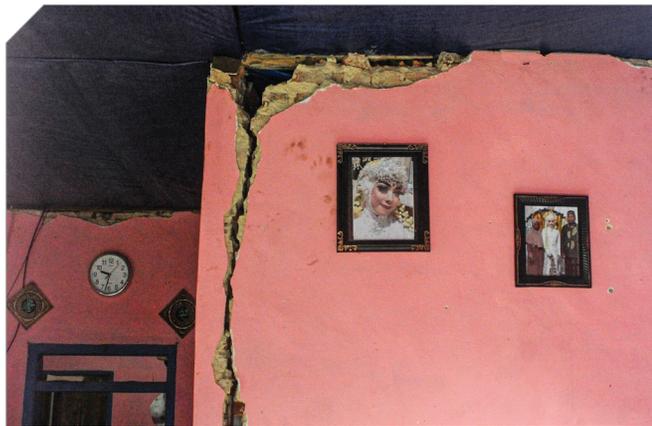
▲这是3月25日凌晨在黑龙江省讷河市拍摄的极光景象。 新华社发



▲3月21日,四川省森林消防总队消防员在火场扑救山火。据四川省甘孜藏族自治州雅江县“3·15”森林火灾处置指挥部消息,截至3月26日15时,雅江县森林火灾现场已无明火,经指挥部联合会商研判,火场全面进入清理看守阶段,部分扑火队伍正按安排有序撤离归建。 新华社发



▲这是3月24日拍摄的新西兰南岛西海岸福克斯冰川一隅。新西兰大气及水资源研究院25日公布的一项研究称,刚刚结束的年度测绘表明,由于全球变暖导致高山雪线持续上移,积雪区面积持续减少,新西兰的冰川正在变得支离破碎、退缩消融。 新华社发



▲这是3月25日在印度尼西亚巴韦安岛拍摄的被地震损坏的房屋。印度尼西亚东爪哇省海域22日发生多次地震,位于东爪哇省北部海域的巴韦安岛也受到本次地震的影响。 新华社发

图说天下

黑龙江讷河出现绚丽极光

四川雅江山火扑救瞬间

全球变暖令新西兰冰川持续消融

印尼巴韦安岛:地震过后