

院方处理投诉的程序

病人或家属提出投诉

- ▶ 尽快确认投诉
- ▶ 指定处理投诉的人员
- ▶ 通知病人或家属谁将与他们联系
- ▶ 请参阅您的投诉管理政策



与病人和家属见面

- ▶ 在可行的情况下尽快见面讨论投诉
- ▶ 重复您所听到的以确保您已正确地理解
- ▶ 承认病人的痛苦，让他们感到舒适和安全
- ▶ 询问病人想要什么样的处理，并记下病人的意见。
- ▶ 询问病人是否希望从权益宣导员那里获得支持
- ▶ 解释接下来会发生什么，告知解决问题需要多长时间

解决投诉

- ▶ 努力尽快解决投诉
- ▶ 检查医院的流程，纠正引发问题的原因。
- ▶ 主动让病人和家属参与进来，并始终把他们的需求和喜好放在第一位
- ▶ 让所有其他相关方参与进来，以求找到解决问题的最佳方法。
- ▶ 定期向病人和家属提供处理投诉的进展情况。

投诉解决以后

- ▶ 检查病人和家属是否对处理结果满意
- ▶ 感谢他们的反馈
- ▶ 如果他们对处理结果不满意，将病人和家属转介绍到权益宣导处、当地的卫生委员会专项负责人、残障人士支持服务处，或健康与残疾专员办公室

将事情结果记录在案

- ▶ 记录解决程序的结果，包括投诉摘要、您为解决投诉而采取的行动，您与病人、家属和员工之间的沟通记录
- ▶ 确保员工了解因此次投诉而导致的任何处理程序上的变更