投诉管理流程图

来电

 来访

|  |
| --- |
| 做 好 来 信 登 记 |

|  |
| --- |
| 听取投诉人诉说做好 来访记录 |

护 理 方 面 由 护 士 长 负 责

医 疗 方 面 由 门 诊 主 任 负 责

服 务 态 度 由 办 公 室 负 责

患者投诉



来信



|  |
| --- |
| 听取电话内容 做好记录 |



调查核实投诉事项，做好分析和分类工作



医 疗 收 费 有 财 务 科 负 责



职能部门不能解决，报告分管领导



|  |
| --- |
| 投 诉 电 话 ： 7698524投诉地点：中心办公室**接待时间：****8:00-11;00****14:00-16:00** |

重大投诉社区领导研究



处理情况反馈



材料归档