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