石林县妇幼保健院咨询及投诉方式

一、咨询及投诉渠道

1.医院设投诉监督电话、医院电子邮箱，医院公众场所的意见投诉箱，各科室意见薄(本)。

2.建立院总值班制度，实行24小时值班，接听电话、接待来访、受理投诉。

3.医院办公室、医教科、护理部为综合接待受理、协调投诉科室，其它职能科室受理职权范围内的投诉。

4.投诉管理部门设在医教科，统一对医院投诉进行组织协调、指导管理全院的投诉处理工作，定期汇总、分析投诉信息，了解各投诉部门投诉办理情况，提出加强和改进工作的意见或建议。

1. 石林县妇幼保健院投诉接待与处理流程图

被投诉科室或部门首先接待投诉人

当场能够解决的

当场不能解决的应主动引导投诉人到投诉办

双方沟通协商解决

医院投诉办公室根据被投诉科室或部门，分流到相关科室并调查落实

属于医疗收费价格方面的由财务科负责调查落实、解决处理并向分管领导汇报

属于医疗服务质量态度方面的由医院办公室负责调查落实并做好调解处理并向分管领导汇报

属于医疗、医技、药剂、护理质量方面的由医教科、护理部负责调查落实并向分管领导汇报，按医疗纠纷程序处理

与患者或家属沟通

患者满意

患者不满意的

协商解决

通过法律程序或第三方调解处理

1.石林县妇幼保健院投诉电话：67796482

2.石林县卫生健康局：67796697

3.接待时间：周一至周五8：00—12:00，下午14：00—18：00

4.投诉接待地点：石林县妇幼保健院行政楼212（投诉办）