

行风、信访工作办理流程

接收诉求

(12345市长热线、民心网、院内投诉、患者意见箱)

接待来访、登记主要诉求问题及详细内容与回访方式

与相关科室负责人及当事人了解具体情况及诉求内容的始末

服务态度类形成详细全面的书面文件

政策类协调相关科室取得相关文件或让其派相关管理人员进行解读

医疗类纠纷协调医务科进行处理

意见建议类直接与相关科室取得联系并酌情改进

经查实，如有违反院规院纪的行为，对当事科室及当事人按照《铁岭县中心医院医德医风考核管理办法》进行相应处罚

处理结果反馈科室负责人及本人

回访诉求人，告知其具体原因或处罚结果及改进方式

例会通报

年终汇总、资料归档