

两部门发文规范医疗机构投诉接待处理

近日,国家卫生健康委、国家中医药管理局制定了《医疗机构投诉接待处理“十应当”》(以下简称“十应当”),旨在认真贯彻落实《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》要求,进一步规范医疗机构投诉接待处理,提高投诉接待处理效率,畅通、便捷、高效的投诉渠道。

一是应当建立“一站式”投诉解决模式。医疗机构应当建立以病人为中心的投诉接待处理模式,实现门诊、病房等投诉解决“一站式”服务,按照《医疗机构投诉管理办法》要求,由医疗机构投诉管理部门或投诉管理专(兼)职人员专门负责,达到统一受理、统一调查、统一协调、统一办理、统一反馈要求。

二是应当建立畅通、便捷的投诉渠道。医疗机构应当设置专门的投诉接待场所,在显著位置公示投诉接待时间、地点、联系方式和投诉处理程序,接受走访、信函、电话、电子邮件投诉等多种投诉方式,建立畅通、便捷、高效的投诉渠道。

三是应当落实首诉负责制。医疗机构应当严格落实首诉负责制,各科室、部门和医务人员接到患者投诉时,应当对患者进行情绪安抚,沟通了解患者相关诉求,属于职责范围内的事项尽快予以解决,超出职责范围的事项引导患者到投诉管理部门处理。

四是应当及时避免或者减轻损害。对涉及医疗质量安全、可能危及患者健康的,医疗机构应当立即采取积极措施,避免或者减轻对患者身体健康的损害,防止损害扩大,并妥善安抚患者情绪。

五是应当及时核查处理投诉。涉及医务人员服务态度、收费等问题,就医过程中存在不满,提出退号、退药、退费要求;对医疗机构医疗服务内容、流程、场所环境设施等不满,要求核查处理并改进的问题等情形,能当场核查处理的,投诉管理部门应当及时查明情况,当场核查解决,向患者反馈处理意见。

六是应当按时反馈处理意见。对无法当场核查处理的情况,投诉管理部门应当将情况反馈至被投诉科室,被投诉科室调查核实后将书面处理情况或处理意见反馈至投诉管理部门。涉及多个科室的,投诉管理部门应当组织、协调相关部门共同研究,形成统一的处理意见,必要时组织相关科室负责人共同接待。投诉管理部门应当按照《医疗机构投诉管理办法》要求,在规定时间内将处理情况或处理意见反馈给患者。

七是应当建立重点投诉处理回访机制。医疗机构应当建立重点投诉处理回访机制,对处理不满意、协商不能达成一致,的投诉管理部门应当向患者告知医疗纠纷处理的相关法律法规的规定、处理途径和处理流程,解决诉求所需的主要证据及获得方式,引导患者通过调解、诉讼等途径解决,并做好解释疏导工作。

八是应当积极防范高风险案例。医患矛盾激烈、已经或可能发生暴力事件的案例,已经或可能引发重大舆情的案例等,医疗机构应当立即采取相应风险防范和矛盾化解措施。投诉处理过程中发生或可能引发危害患者和医务人员人身安全、扰乱医疗秩序等治安案件、刑事案件,医疗机构应当立即向所在地公安机关报警或报告,同时向所在地县级卫生健康行政部门及相关主管部门报告。

九是应当建立重点投诉处理回访机制。医疗机构应当建立重点投诉处理回访机制,对处理不满意、协商不能达成一致,的投诉管理部门应当向患者告知医疗纠纷处理的相关法律法规的规定、处理途径和处理流程,解决诉求所需的主要证据及获得方式,引导患者通过调解、诉讼等途径解决,并做好解释疏导工作。

十是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十一是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十二是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十三是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十四是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十五是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十六是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十七是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

十八是应当加强投诉闭环管理。医疗机构应当结合工作实际制定投诉分类标准,从投诉内容、科室部门、时间、人群等不同维度进行定期汇总、分析投诉信息,梳理普遍性、焦点性问题,发现医疗服务管理漏洞,并重点进行原因分析,提出改进措施,坚持持续改进,形成“投诉-分析-整改-避免发生”的闭环管理模式。同时,医疗机构应当根据投诉情况,及时梳理和掌握投诉多发科室、环节和人员,加强对重点科室和重点人员的管理和指导。

濮阳县人民医院卒中中心建设获肯定

本报讯(记者陈述明 通讯员李亚祥)9月12日上午,河南省卒中中心现场评价专家组到濮阳县人民医院就医院卒中中心建设工作进行现场指导。

本次评审共分为院长访谈、全流程管理组、神经内科、质控、神经康复、神经重症组、神经影像、神经介入、神经外科组、超声、TCD(经颅多普勒超声)组、绿色通道组、二级预防、健康管理组和质量管理文件、数据核查组。

专家组成员分别深入急诊科、医学影像科、医学检验科、功能科、神经重症医学科、神经内科、康复医学科、导管室、心内科、神经外科、内分泌科、健康管理中心等相关科室,通过现场查看、调阅病历、查阅资料、现场访谈等形式,对卒中绿色通道建设与运行、多学科诊疗与协作、制度流程与标识导引、健康管理与宣教、医技科室的设备及技术水平等内容,进行了全方位的评价指导,并在现场指导过程中与医务人员进行了访谈,通过提问了解他们对相关业务知识的掌握情况。专家们从专业角度进行剖析,发现问题,解决问题。

当天,专家组对现场指导情况逐一进行反馈,肯定了濮阳县人民医院卒中中心建设工作的亮点和成绩。针对检查过程中发现的问题,专家组提出了宝贵的整改意见,并对相关学科建设如何改进等方面进行了指导。此外,专家组分别从思想认识、组织管理、精细化管理、信息化建设、服务内涵、绩效考核、多学科协作等方面做了具体安排。

下一步,濮阳县人民医院将以此次现场指导为契机,认真梳理专家组的反馈意见清单,严格按照专家组提出的问题安排工作,逐条逐项整改提升,不断加强管理,规范诊疗,优化就医流程,畅通绿色通道,进一步提高专业技术人员的技术水平,努力推动卒中中心的发展,让卒中中心真正发挥重要作用,为患者提供更加优质的诊疗服务。



9月11日至12日,医务人员在洛阳市首届全科医生技能竞赛现场。此次竞赛由洛阳市卫生健康委、市总工会联合主办,市医学会、河南科技大学第一附属医院承办。竞赛采用多站式考核方式,包括全科医生医疗卫生服务工作中必须掌握的基本理论、基本技能、常用实验室和辅助检查结果判读和慢性病管理等,重点考查参赛选手的知识应用能力、临床思维能力、分析问题和解决问题能力等。刘永胜 耿梅 崔亚峰/摄

焦作评审“十大专科”建设单位

本报讯 9月9日,焦作市“十大专科”建设单位评审会在市中医院人民路院区举行。

2021年全省卫生健康重点工作安排,明确每个省辖市要建好“心血管、儿科、传染科、神经疾病、肿瘤、呼吸、创伤、妇产、口腔、康复”等十大专科,达到省级重点临床专科水平,建好学科带头人、医疗技术骨干、科研骨干“三支队伍”,进一步扩大优质医疗资源覆盖面。根据这一要求,结合2019年焦作市启动

的六大市辖区医疗中心建设,焦作市卫生健康委综合评价,确定市人民医院心血管专科、市第二人民医院肿瘤科、市人民医院神经内科、市第二人民医院神经内科、焦煤集团中心医院骨科为重点专科建设单位。

此次评审会重点对儿科、传染科、呼吸科、妇产科、口腔科、康复科6个专科建设单位进行专业评审。

据了解,参加评审的各单位前期均结合医院的专科优势,进行了认真遴选,并上报了专科申请书。

在评审现场,各专科申报单位的主管院长或学科带头人按照抽签顺序依次登台,结合PPT(演示文稿软件)进行汇报展示。24名评审人员根据各单位专科介绍进行投票,旨在将“综合实力强、业务发展精、医疗质量优”的专科遴选出来,提升全市的临床专科水平。

焦作市卫生健康委将此次评审作为市“十大专科”建设单位遴选的重要依据,充分考虑到全市的医疗资源布局和各医疗机构特点,研究全市专科发展布局,切实评出一批“技术水平精、医疗质量高”的优势专科,通过3年建设,形成特色,形成品牌,解决群众看病就医问题。

据了解,焦作市卫生健康委将对重点专科进行动态管理,每年将进行年度考核,对于重视程度不够、资金投入不足、业务发展不精、出现重大医疗事故的,将随时取消建设单位资格。(王正勤 侯林峰)

什么情况下应当细化二级诊疗科目

□刘笑天

医疗机构的诊疗科目相当于机构的执业范围,分为一级诊疗科目与二级诊疗科目。

大多数中小型医疗机构只需要核定一级诊疗科目。根据1994年原卫生部《关于下发〈医

疗机构诊疗科目名录〉的通知》中规定:“一般只需要填写一级科目。”因此,一般为只核定一级诊疗科目的,可以开展该科目下所有业务。

需要注意,原卫生部2008年《关于医疗机构审批管理的若干规定》中禁止只登记一级诊疗科目的医疗机构开展技术复杂、风险大、难度大、配套设备设施条件要求高的医疗服务项目。

下列情况下需要核定二级诊疗科目。

一、强制要求

1.《医疗美容服务管理办法》将医疗美容科下设为4个跨临床、口腔、中医等不同类别的二级科目,因此,行政部门一般在登记时细化到二级科目。

2.《放射诊疗管理规定》第十六条规定:“执业登记部门应

根据许可情况,将医学影像科核准到二级诊疗科目。”

二、成立有二级学科(专业组)

1.原卫生部《关于下发〈医疗机构诊疗科目名录〉的通知》规定:“医疗机构凡在某一级科目下设置二级学科(专业组)的,应填报到所列二级科目。”

2.《卫生部关于医疗机构审批管理的若干规定》:“对在一级诊疗科目下设置二级学科(专业组),且具备相应设备设施、技术水平和业务能力条件的,应当核准登记二级诊疗科目。”

三、评优晋级

1.原国家卫生计生委发布的三级综合医院评审标准与评审细则中,规定:“一、二级诊疗科目设置、人员梯队与诊疗技术能力符合省级卫生行政部门规定的标准。”

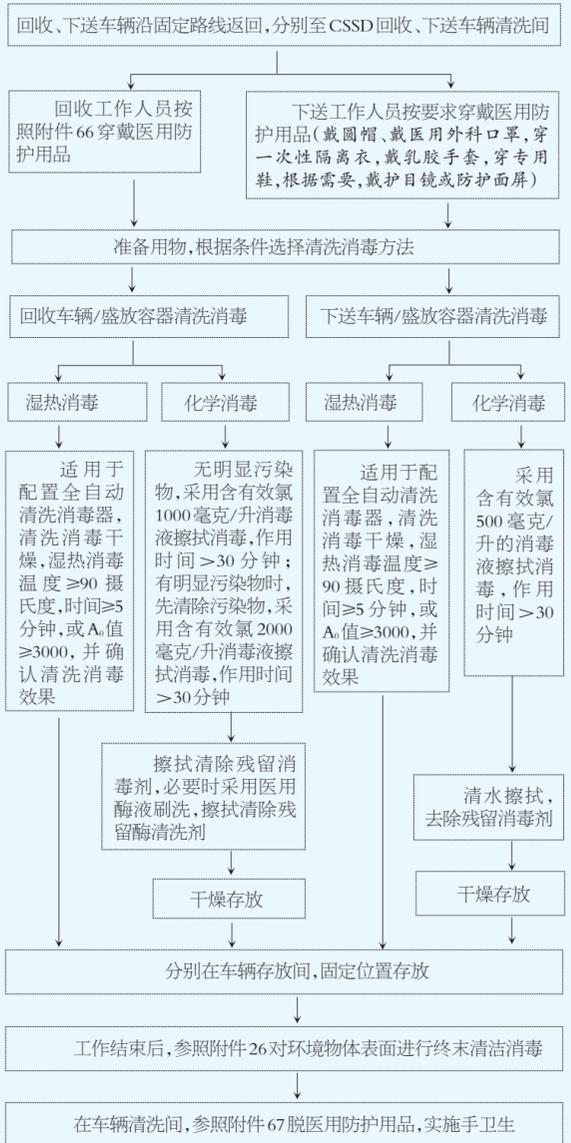
2.国家儿童医学中心设置标准要求“应为三级甲等儿童医院”及“诊疗科目齐全”。

3.国家级、省级临床重点专科标准等。

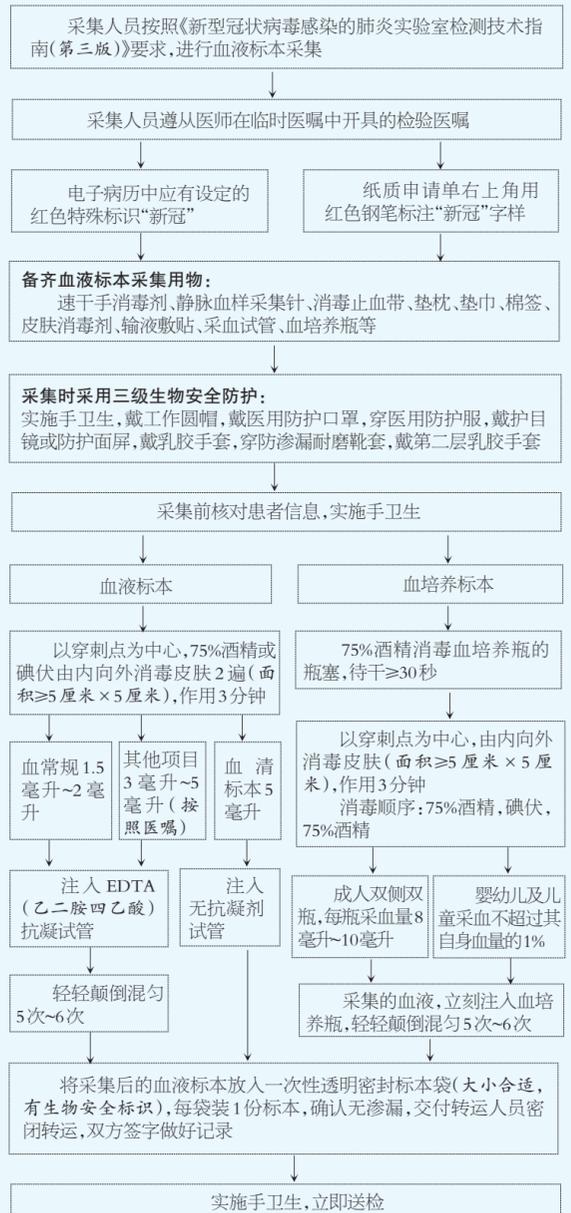
医疗机构的级别越高、规模越大,细化二级诊疗科目的需求就越强烈。二级诊疗科目数量越多,代表医疗机构的学科实力越雄厚。

河南省医疗机构内新冠病毒100个感染防控流程

消毒供应中心(CSSD)专用车辆、盛放容器清洗消毒流程(参考)(71)



医务人员采集血液标本感染防控流程(参考)(72)



(河南省卫生健康委医政医管处供稿)

