肥城市第二人民医院

投诉接处流程图

**患者及家属投诉**

来信：肥城市第二人民医院投诉办公室

投诉电话： 2095333

来访：医院门诊三楼投诉办公室

投诉办公室

登记备案

其他科室

调查核实

情况较复杂的，由投诉办公室协同有关科室调查、核实后写出书面意见，一般应于5个工作日内处理完毕。

涉及多个科室的或重大投诉，投诉办公室需组织、协调相关部门共同研究，写出书面意见，一般10个工作日内处理完毕。

对一般投诉，事实清楚责任明确的，由投诉办公室协同相关科室即时处理。

投诉办公室在工作日内向投诉者反馈结果（电话、书面）

报分管领导批示

处理结果由投诉办公室存档

定期分析、总结、提出整改措施

不能解决的引导至投诉办公室