张店区妇幼保健院

医疗纠纷处理流程告知书

为方便患者及其家属（以下简称为“患方”）采取恰当有效的方式解决医疗过程中的争议，特向患方告知我院医疗纠纷处理程序，具体如下：

一、投诉渠道

患方对医疗过程、结果有异议时，可以依据实际情况，与临床医师及科室领导沟通，也可以向社会服务科（导医台）、医务科、院办等职能部门投诉。

二、投诉方式

患方一般应当采用书信、电子邮件、传真等书面文字形式投诉。重点写明有关事实、理由和具体请求，写明患方和委托投诉人的姓名、住址、联系方式并签名。

患方若提交书面材料存在困难，可采用口头形式提出投诉请求。相关接待部门将记录来访人的姓名、住址和请求、事实、理由，并由来访人签名确认。

三、处理医疗纠纷的几种途径

（一）和解

患方可就住院或医疗活动争议向当事医务人员、科室提出意见，并进行沟通以期达到相互理解、相互谅解。也可向社会服务科（2283666）或医务科（2227391）进行投诉，相关科室登记后根据具体情况组织相关临床科室进行调查，并通知临床科室向患者及家属进行说明解释。大约需要10个工作日。

（二）人民调解

医患双方可通过医疗纠纷调解委员会（简称“医调委”）就医疗争议进行调解。医调委是专业从事医疗纠纷调解处理和医疗过失防范的卫生法律服务机构，在患方和医方之间是独立的第三者，可以缓和医患双方“非此即彼”的矛盾分歧。

经人民调解委员会调解达成的调解协议，具有法律约束力，当事人应当按照约定履行；当事人之间就调解协议的履行或者调解协议的内容发生争议的，一方当事人可以向人民法院提起诉讼；达成调解协议后，双方当事人认为有必要的，可以自调解协议生效之日起三十日内共同向人民法院申请司法确认，人民法院应当及时对调解协议进行审查，依法确认调解协议的效力。

淄博市医疗纠纷调解委员会地址：张店区和平路17-3号，电话：2220118。

（三）卫生行政部门处理

患方可依法向卫生行政部门申请处理。

（四）司法诉讼途径处理

患方有权依法向人民法院提起诉讼。

四、其他事项

医院以“达成所愿、超出预期、全程优质、感动服务”为服务宗旨，致力于维护患者的身心健康和各项合法权益，同时也要维护医务人的正当合法权益。《侵权责任法》、《治安管理处罚法)等法律法规也有明确规定：医患双方的合法权益、医疗秩序受法律保护；干扰社会秩序，妨害个人工作、生活的，应当依法承担法律责任。

张店区妇幼保健院

2022年9月20日