 

泰康仙林鼓楼医院投诉管理告知书

尊敬的患者及家属：

为贯彻落实“以患者为中心”的服务理念，全面加强医院医德医风建设，积极有效地改善服务质量，根据《泰康仙林鼓楼医院投诉管理制度》规定，现将我院投诉意见受理情况告知如下：

一、投诉意见受理范围

患者及家属等有关人员对医院提供的医疗、护理服务及环境设施等不满意，以来信、来电、来访等方式向医院反映问题并提出意见和建议等。

二、受理渠道及服务时间

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 投诉渠道 | 具体方式 | 服务时间 |
| 热线电话 | 40001-95522-1 | 24小时 |
| 在线客服 | 泰康仙林鼓楼医院 微信公众号 | 8：00-20：00 |
| 人工窗口/柜台 | 门诊导医台，诊区导诊台/护士站 | 上午： 8:00-12:00  下午：13:30-17:00 |
| 意见箱 | 门诊诊区、住院病区 |  |
| 邮箱 | customer@tkhealthcare.com |  |
| 上级主管部门投诉电话 | 12320 |  |

三、投诉处理流程

1、患者及家属应依法文明表达意见和要求，提供真实、准确的投诉资料和信息，配合投诉接待部门调查和询问，不得扰乱医疗正常秩序。

2、投诉接待实行“首诉负责制”，患者向有关部门、科室投诉的，被投诉部门、科室的工作人员应当热情接待，对于能够当场协调处理的当场协调解决；对于无法当场协调处理的，应主动引导投诉人到投诉管理部门投诉。

3、办公室为医院投诉管理部门，负责收集各渠道反馈的患者投诉意见信息、整理、调查、组织与协调整改、反馈患者等工作，同时是医院投诉工作的评价、督导、改善部门。

4、实行限时办理制度，接到患者投诉意见反馈后，3-7个工作日内反馈调查处理结果。

泰康仙林鼓楼医院

2024年5月10日

