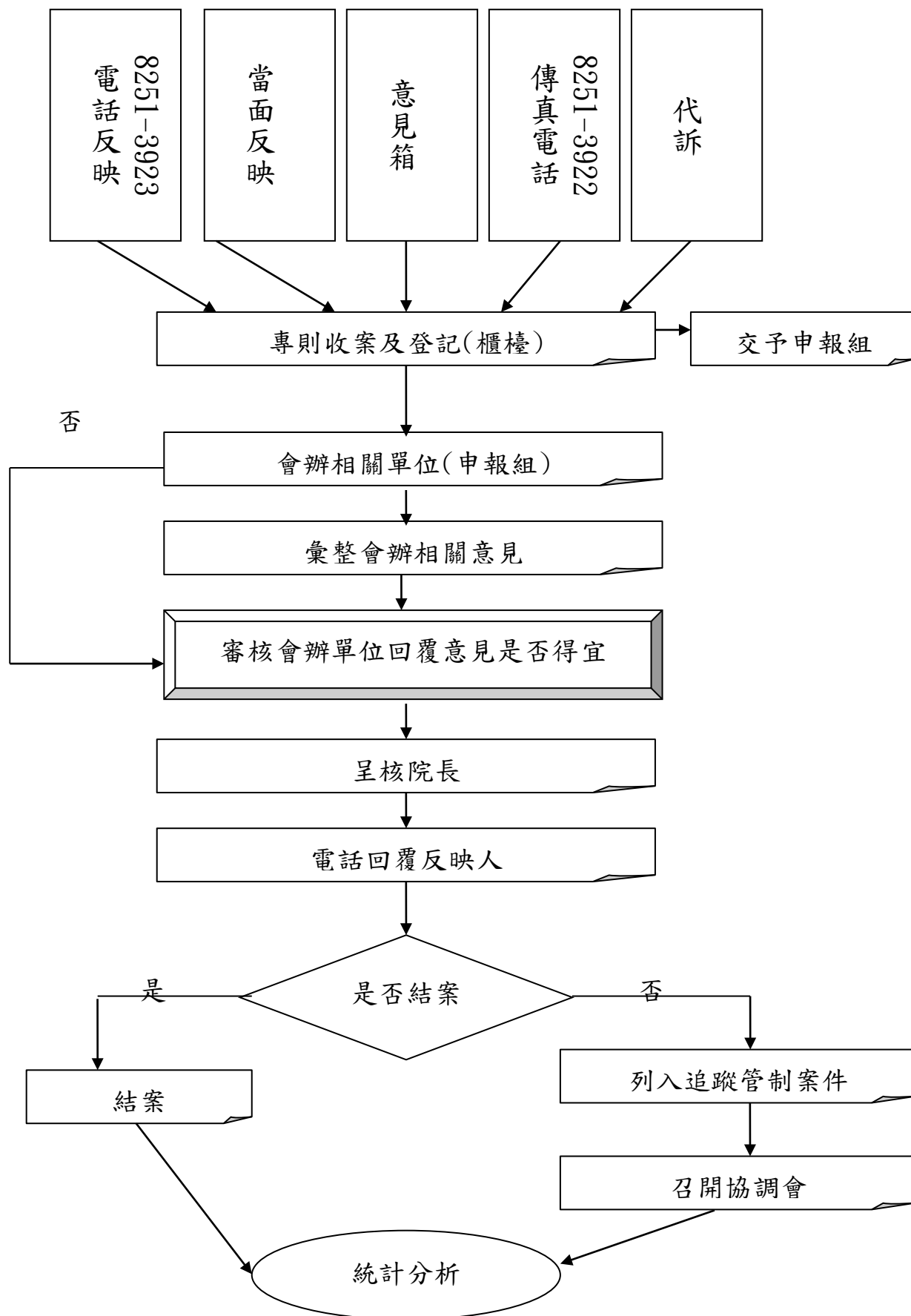


中英醫療社團法人板英醫院病患(家屬)意見(抱怨、申訴)反映處理流程

96.04.01 制定
98.07.01 修定
102.07.01 修訂
106.07.01 修訂
114.06.03 審核



中英醫療社團法人板英醫院

病患(家屬)意見(抱怨/申訴)反映處理辦法

96.04.01 制定
98.07.01 修定
102.07.01 修定
106.07.01 修定
112.07.03 審核

1. 目的:為了尊重病人、家屬、員工權益，提供病患、家屬抱怨、申訴、反映之管道，故設立本辦法，並明確規範處理步驟與方式。
2. 範圍及管理單位:抱怨、申訴、反映專線之事件、電話、當面、意見箱、傳真、代訴、E-mail 或其他管道獲知。
3. 作業辦法:
 - 3.1 全院員工獲知病人、家屬抱怨、申訴、反映，應協助填寫意見表。
 - 3.2 由櫃檯收案後，如屬於潛在性糾紛案件，應立即口頭告知主管處理，如屬一般案件，則依照流程表流程進行。
 - 3.3 會簽相關部門提出說明後，會至行政部門擬回覆。
 - 3.4 呈核院長後，郵寄回覆，或電話回覆。
 - 3.5 呈閱後，由行政單位負責追蹤改善進度，並提院務會議檢討。
4. 本辦法經院務會議決議後實施。