**纠纷处理相关事项**

1. **医患纠纷人民调解工作流程图**

纠纷处理

双方当事人申请调节

双方提供资料

结案

协议履行

回访督办

案卷材料送档案室保存

达成协议

进行调解

实施调节

告知双方权利、义务

双方陈述

核定调节方案

调节准备

选定调节人员

核实纠纷情况

主任审批

双方当事人申请调节

双方提供资料

1. **医患纠纷人民调解工作流程图**

法律诉讼

医调委意

协调解决

患方不满意

患方满意

将分析意见反馈给患方

调查分析，组织专家召开分析讨论会

根据患方反映情况，科室书面写出诊疗过程

投诉办公室

协调解决

科室不能解决

科室能解决

出现医疗纠纷

1. **投诉办公室**

投诉接待室：老住院部五楼宣教室作为医调办办公室

投诉电话：19907906622