

解决医疗纠纷的合法途径

1.医院医务部负责医疗服务投诉和纠纷的接待，并负责医疗纠纷调查处理，其他有关职能部门和临床医技科室配合医务部处理医疗纠纷。

2.医院在门诊大厅及各楼层、窗口科室、各病区护士站公布投诉电话、投诉地点和其他投诉途径（投诉电话：05433362276、投诉地点：眼科楼四楼 402 房间），由医务部建立《医院投诉受理情况登记表》。医务部负责受理患者及家属的来电、来信、来访及上级有关部门转来的事宜。

3.患者在临床医技科室发生医疗纠纷的，对于一般性的问题，临床医技科室应该向患者做好沟通解释工作，争取理解。解释后患者未能理解或仍有较大分歧的纠纷，科室应当及时向医务部报告。医务部在接到患者医疗纠纷投诉后，应该根据投诉内容，转交并督促相关部门处理，负责处理医疗纠纷的科室应于1-2天内与当事科室沟通，初步了解纠纷的原因、性质、责任。一般性医疗纠纷经调查分析评估后，5天内将处理意见告知患者一方，做好沟通解释工作，尽量争取患方的理解。复杂疑难纠纷，组织医疗质量与安全委员会讨论，10日内给患方回复。

4.经协商，若医患双方意见一致，签订协议处理；若医患双方意见难以达成一致时，引导患方进入市医调委调解（电

话：8198859、地点：黄河十路渤海十一路西北角为民社区
三楼）、医疗事故技术鉴定（地点：黄河二路渤海八路卫
生大厦）或司法程序解决争议。