

受理病人、病人家屬暨訪客意見、抱怨、申訴案件作業要點

113.03訂定

壹、目的：為使病人及家屬等之意見受到重視，特建立申訴管道，以加強溝通，改善服務品質，提升作業效率。

貳、申訴事項：

- 一、對本科各項醫療業務或行政處理認為有違反法令、規定或妨礙申訴人之權益者。
- 二、對本科各項醫療業務或行政處理認有偏失、不公或不當者。
- 三、對本科有具體之興革建議者。
- 四、其他與本科有關之事項。

參、申訴人或單位

- 一、本科病人。
- 二、本科病人家屬及訪客。
- 三、本院同仁。
- 四、其他。

肆、申訴管道：

- 一、申訴人書面意見透過行政部門(企劃室)。
- 二、口頭(親自)告知檢驗科，由檢驗科主管當場回覆病人。

伍、申訴案件受理單位：

本院接獲申訴案件均應受理並依本要點規定辦理。

陸、申訴案件之處理過程：

- 一、抱怨案件可由客戶直接告知檢驗科，由檢驗科主管當場回覆病人，或透過行政部門(企劃室)送至檢驗科主管，由技術管理階層詢問當事人狀況後一同商議、確認是否與本科負責的實驗室活動相關後，採取適合措施，收集必要的資訊回覆企劃室。
- 二、以上抱怨案件檢驗科需填寫不符合事件處理紀錄單(NTCH-QR-7.5/8.7-1-1)並於品保會議中由品保組提出說明，討論及宣導立即或矯正措施，杜絕往後再發生類似事項。
- 三、本科病人、病人家屬及訪客意見反應表併相關資料附隨案件，依分層負責規定逐級呈核後，視情形以電話、書信或公文答覆申訴對象事件處理進度及解決方式，後續管辦分析以提升服務品質。
- 四、申訴案件需確實保密並不可危害到公正性、不可導致歧視。

柒、本要點自修頒日實施，如有未盡事宜得隨時修正之。

文件管制
仁愛院區檢驗科

