

# 臺北市立聯合醫院和平婦幼院區

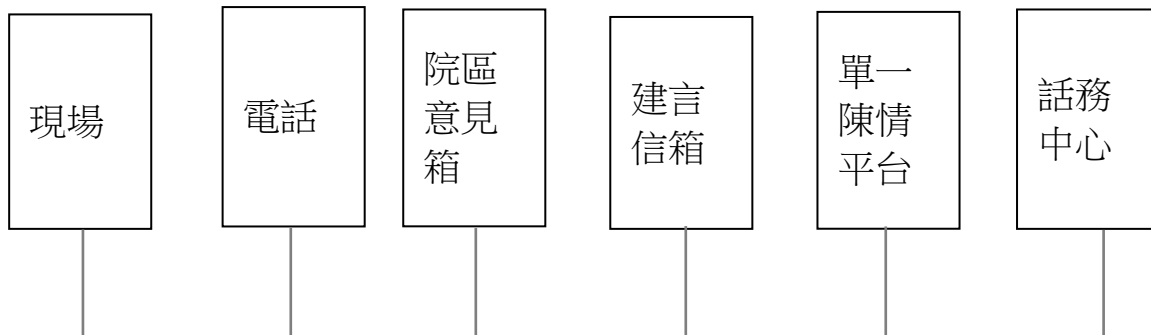
## 受理長照A個案陳情(申訴)流程

108年03月05日初擬  
10906修定

1. 提供長照A個案在服務過程中，陳情(申訴)之管道。
2. 提供現場、電話、院區意見箱、建言信箱、單一陳情系統、話務中心等方式受理陳情(申訴)。
3. 自收到陳情(申訴)案件24小時內，由負責該個案的個管師瞭解問題後，通報社區整合照護科主任及醫務長，並同時通報負責該個案的照專、中正區照管督導。
4. 六個工作天內，相關人員及院方代表與個案、家屬安排說明會溝通協商。
5. 完整記錄事發經過，擬定改善建議方案，預防再發生。

### 和平院區民眾申訴窗口

單位	姓名	電話
行政中心	劉小姐	2388-9595 分機2502
長照A組長	陳小姐	2341-2573



受理陳情(申訴)

24小時內通報社區整合照護科主任及醫務長，並同時通報負責該個案的照專、中正區照管督導

六個工作天內，相關人員及院方代表與個案、家屬安排說明會溝通協商

完整記錄事發經過，擬定改善建議方案，預防再發生。