

# 永州市深化医药卫生体制改革领导小组文件

永医改发〔2017〕1号

---

## 关于印发《永州市医德医风建设 “三必须三不准”投诉管理办法》的通知

各县区、管理区医改领导小组，市医改领导小组有关成员单位：

现将《永州市医德医风建设“三必须三不准”投诉管理办法》印发给你们，请认真遵照执行。

永州市深化医药卫生体制改革领导小组

2017年9月29日



---

抄送：市直各医疗卫生单位

---

# 永州市医德医风建设 “三必须三不准”投诉管理办法

第一条 为进一步规范我市医务人员医德医风投诉管理工作，根据《永州市医疗卫生行风建设“三必须三不准”规定》，特制定本办法。

第二条 本办法所指的患者投诉，是指患者在全市所有医疗机构（含民营医疗机构）接受诊疗服务的过程中，因医疗机构工作人员不严格遵守“三必须、三不准”进行的投诉。

第三条 各级卫生计生行政部门负责本行政区域内医德医风“三必须、三不准”投诉管理工作的监督指导。

第四条 各医疗机构必须制定具体的“三必须、三不准”投诉管理办法并认真组织实施。

第五条 凡医疗机构工作人员有违反“三必须、三不准”规定中的任何一条（一、对待患者必须主动、热情服务，不准“生、冷、硬、顶、推”；二、诊疗过程中必须认真负责，不准玩手机、接打电话；三、诊疗过程中必须因病施治，不准违规做大检查、开大处方。）而被患者投诉或者被督查、暗访发现均列为不良记录，每次记1分，积分累计计算，逐年累加。

第六条 医疗机构工作人员违反“三必须、三不准”规定不良记录为1分时，医疗机构必须对其处罚并进行通报；不良记录为2分时，除按1分时的处罚外，医疗机构要对当事人和当事人科室负责人进行约谈，并将约谈记录报卫生计生行政管

理部门；不良记录为 3 分时，除按 2 分时的处罚外，当事人年度考核为“不称职”，当事人所在科室当年度不能评先评优，并由卫生计生行政部门约谈医院院长；不良记录为 4 分时，除按 3 分时的处罚外，对当事人停止执业 3 个月，对当事人职务、职称晋升给予一票否决，并由医疗机构安排待岗学习；不良记录为 5 分时，除按 4 分时的处罚外，对当事人停止执业 6 个月，当事人科室负责人年度考核为不称职；不良记录为 6 分时，除按 5 分时的处罚外，吊销当事人执业证书，院长和分管院长年度考核为“不称职”。

第七条 对于医疗机构工作人员在从业期间有其他医德医风不良行为的处理参照本办法执行。

第八条 各医疗机构于每月底前必须将工作人员发生的医德医风不良行为和处理结果报县区、管理区卫生计生委。县区、管理区卫生计生委汇总后，于下月初报市卫生计生委医政医管科。市直医疗机构每月底前将工作人员发生的医德医风不良行为和处理结果直接报市卫计委医政医管科。

第九条 每个医疗机构应每月至少开展一次医德医风“三必须、三不准”执行情况检查，要有正式文件、检查内容、处理结果及检查通报。

第十条 县区、管理区卫生计生行政部门和医疗机构要通过各种渠道公开投诉受理方式、处理流程，鼓励患者和社会各界对医疗机构工作人员医德医风不良行为进行监督投诉。

第十一条 市卫生计生委负责市直医疗机构医德医风“三

必须、三不准”投诉处理结果的监督和暗访检查及全市医疗机构的暗访抽查，县区、管理区卫生计生委负责辖区内医疗机构（含民营医疗机构）医德医风“三必须、三不准”投诉处理结果的监督和暗访检查。

第十二条 市卫生计生委负责全市医疗机构医德医风“三必须、三不准”执行情况的抽查。

第十三条 本办法由市卫生计生委负责解释，自印发之日起执行。