

国家卫健委就《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》作权威解读

提升医疗质量,从源头减少医疗纠纷

□ 本报综合报道

据国家卫生健康委网站消息,国家卫生健康委办公厅、国家中医药局综合司、国家疾控局综合司日前联合印发《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》。政策解读如下:

出台的 background 和意义是什么?

党中央、国务院历来高度重视维护正常医疗秩序、构建和谐医患关系。党的二十大报告指出“在社会基层坚持和发展新时代“枫桥经验”,完善正确处理新形势下人民内部矛盾机制”。做好医疗机构投诉管理,将涉医矛盾纠纷化解在萌芽状态,是医疗卫生领域坚持和发展新时代“枫桥经验”的重要内容。

为进一步落实《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》,借鉴“接诉即办、未诉先办”等地方有益经验,前期,我委联合相关部门和行业专家组织开展医疗纠纷预防和处理领域坚持和发展新时代“枫桥经验”专题调研活动,收集总结近年来地方实施《医疗纠纷预防和处理条例》《医疗机构投诉管理办法》实践经验,将好做法固化为制度,形成《关于进一步加强医疗机构投诉管理的通知》(以下简称《通知》)。《通知》起草过程中广泛征求地方、医疗机构和相关学协会意见。

《通知》主要内容有哪些?

《通知》遵循“以患者为中心”的服务理念,按照依法、公正、及时、便民的原则,要求医疗机构建立患者诉求快速响应机制,及时回应患者急难愁盼问题,提高医疗质量,保障医疗安全和医患双方合法权益,维护正常医疗秩序。《通知》围绕加强医疗机构投诉管理,从工作原则、加强组织机构建设、规范投诉处理流程等方面部署相关工作。主要内容如下:

- 一是完善投诉管理组织框架,设置医疗机构、投诉管理部门、科室三级投诉管理机制;
- 二是标准化设置投诉接待场所,明确人员岗位和安全防范要求;
- 三是强调医疗机构要加强人文关

怀,改善医患沟通,注重患者隐私保护,提升医疗质量,从源头减少医疗纠纷,构建和谐医患关系;

四是畅通投诉渠道,鼓励有条件的医疗机构建立多种投诉沟通渠道,方便患者表达诉求,同时强调首诉负责制,明确接待投诉的部门、科室工作人员应当积极主动处理好投诉事宜;

五是要求医疗机构规范投诉接待,明确投诉接待人员接待要求和投诉情况核实;

六是严格落实投诉反馈时间,聚焦重点问题、重点科室和重点环节,开展投诉原因分析处理,持续提升医疗服务水平;

七是要求医疗机构要定期对院内投诉情况进行通报,并将科室和医务人员投诉情况作为绩效考核、评先评优等考核评价的重要参考依据。

四部门联合部署开展“巾帼普法乡村行”活动

□ 据新华社报道

全国妇联、中央网信办、司法部、农业农村部日前联合印发通知,对开展“巾帼普法乡村行”活动作出部署,活动将聚焦广大农村妇女对法律资源和法律服务的迫切需求,深化面向农村的法治宣传教育,把法律知识和维权服务送到广大农村妇女身边。

活动重点面向农村妇女及其子女和家庭,围绕妇女权益保障、未成年人保护、树立家庭新风等开展普法宣传。活动将在全国开展,重点覆盖西部10省区市160个国家乡村振兴重点帮扶县,以及西藏、新疆各县(市、区)。

这一活动将选择5个省份举办示范活动,采取“5+”模式,开展一堂专家普法宣讲课、一次乡村“法律明白人”或农村学法用法示范户讲身边事、一场地方群众性法治文化活动、一次现场法律咨询服务、一系列主题普法视频展播,并通过网络新媒体进行传播。

通知要求,各地各部门要把普法宣传融入维权服务,为农村妇女特别是偏远农牧区群众提供及时便捷、优质高效的法律服务。

金山区亭林司法所
“全方位”法治赋能企业高质量发展

2023年,金山区亭林司法所紧紧围绕镇党委、政府中心工作,进一步发挥司法所在基层法治建设中的平台枢纽作用,高效调动整合各方面法治力量和资源,为企业高质量发展提供“全方位”法治赋能服务保障,为实现“智造高地、人文重镇”的奋斗目标作出积极贡献。2024年1月29日,亭林司法所荣获“2023年度亭林镇服务企业先进单位”称号。

公共法律服务入驻园区: 为企业提供公共法律服务创造有效实现路径,司法所成立亭林工业园区公共法律服务工作室,为在亭企业提供涉企法律咨询服务、律师服务、公证服务、司法鉴定咨询等“全方位”公共法律服务,助推园区产业发展。

推行“送法上门”,走访20余家重点企业,了解企业法律方面的需求,解答企业在员工病假管理、专利权保护、投诉维权等法律方面的难点和痛点问题;接待法律咨询20起,其中涉农民工工资2起;对涉外合同开展法律风险审核3件;制作、发放联系卡片300份。

普法宣传助力发展: 通过开展“普法宣传进企业,法治护航促发展”等活动,大力宣传《宪法》《民法典》《公司法》《劳动法》等法律知识,提升企业合法化运营水平。

12月8日上午,亭林镇平安办、亭林司法所携手外经公司在亭林书院开展亭林镇2023年宪法宣传月——“劳动法+反诈”组团宣讲活

动,亭林镇园区企业代表50余人参加活动。此次组团法治宣传,聚焦企业关心关注的法律问题开展法治宣传、反诈宣传、法治体检活动,进一步丰富法治服务企业的内容与形式,筑牢防范电信网络诈骗的屏障,打通了服务企业的“最后一公里”。

在世界知识产权日来临之际,亭林司法所联合亭林市场监督管理所,依托镇外经公司平台,面向亭林镇女企业家开展知识产权法律法规、政策宣传沙龙。针对女企业家提出的发明专利申请、知识产权保护、网络售假防范打击等问题,区市场监督管理局、司法所从专利申请、证据固定、案件管辖等方面进行了耐心细致专业的解答,得到了女企业家的一致好评。

“法治体检”精准服务: 2023年,亭林司法所开展民营企业“法治体检”活动,共计对6家企业开展法治体检,形成法治体检报告6份,制定完善相关法律服务工作指引,并向企业提出务实管用的意见、建议30余条,帮助民营企业防范法律风险,维护合法权益。

“三所一庭”护航发展: 建立公安派出所、司法所、律师事务所、亭林法庭“三所一庭”调解机制,积极探索矛盾纠纷排查、预防和化解的“三个一”工作模式,着力化解涉企矛盾纠纷。

全年共调解成功涉企矛盾纠纷12起,其中意外死亡纠纷6起、涉农民工工资2起、人身损害赔偿纠纷1起,合同纠纷3起。

成功调解案例: 江西某建筑劳务有限公司与成都某建筑工程有限公司上海分公司于2022年3月签订了劳务分包合同,项目为亭林某公司一期改扩建门窗项目工程,江西某建筑劳务有限公司负责派遣工人至该项目施工,双方为发放工人工资发生纠纷,涉及农民工48人。通过启动“三所一庭”机制,促进了纠纷妥善化解,保障了农民工的合法权益。

2024年,亭林司法所将继续再接再厉、勇于担当、主动作为,不断提升责任感、使命感和荣誉感,为营造亭林镇法治化营商环境继续努力!

构建“三所联动”机制,激发矛盾化解更大合力

“三所联动”机制在沪东新村街道启动以来,派出所、司法所、律师事务所三方同向发力,形成风险隐患联查、矛盾纠纷联调、调解队伍联育的工作格局,提升化解基层矛盾纠纷的效力最大化,实现了“1+1+1>3”的化学反应。一是构建研判“信息排查链”。每月召开工作例会,从当月“110”警情、司法信访窗口接待、12345热线工单等情况中分析研判,从细微苗头性、倾向性线索中发现矛盾纠纷隐患,动态排查挖掘隐形矛盾。二是构建“联动协调链”。在“三所联动”的基础上,引入外高桥法庭给予专业法律支撑,同时加强街道职能部门、居委的协作联动,积极发挥各领域专业资源优势,做到横向联动、上下贯通,形成联动响应的工作链路,强化矛盾纠纷的源头治理。三是构建“育人培优链”。街道派驻2名青年社工,司法所选派1名具有丰富调解工作经验的人民调解员,发挥民警属地人员熟、地域熟和律师专业的优势,通过“老带新”+“传帮带”的模式,手把手、面对面的传经送宝,提升调解效率,力争用群众的方法把群众之间的矛盾就地化解。截至目前,“三所联动”纠纷调解案累计受理380起矛盾纠纷,成功调解



373起,化解成功率98.2%。

近期,一起长达三年的纠纷案件依托“三所联动”纠纷调解室得以化解。派出所在矛盾排查过程中了解到这起陈年纠纷后,迅速启动“三所”联动工作机制,调解员和律师一方面引导双方互相理解,同时按照《民法典》的规定厘清法律责任、测算赔偿金额,最终促成了一个既符合法理又不失情理的调解结果。

下一步,沪东新村街道将继续凝聚解纷合力,整合部门资源,在“三所一庭”联动机制上迭代升级形成“3+1+N”联动调解机制,确保辖区矛盾纠纷快速高效化解。

禁毒宣传不停歇

为进一步加大禁毒宣传工作力度,不断扩大禁毒宣传教育面,大力提升禁毒宣传教育效果,近日,闵行区浦锦街道以“3.15”国际消费者权益日主题宣传活动为契机,在辖区滨浦市集绿地开展禁毒宣传。

活动现场,街道工作人员以发放宣传单页、小礼品、现场咨询等形式,向往来群众宣传识毒、防毒、拒毒的专业知识,提高居民群



健康无毒谱新篇

众的禁毒意识和能力。活动后,现场工作人员还对绿化工作者进行禁种铲毒专项宣传,呼吁他们在日常工作中进行辨别,一旦发现可疑植株及时上报。

下一步,浦锦街道将继续开展形式多样的禁毒宣传活动,有效提高群众防毒、禁毒意识,充分调动广大群众参与禁毒的积极性和主动性,营造抵制毒品、人人参与的浓厚社会氛围。

