**济南市商河县张坊镇卫生院纠纷处理流程**

1、医疗纠纷或投诉发生后，所在科室负责人应向分管领导立即报告，隐匿不报者，将承担可能发生的一切后果。

2、因医疗问题所致的纠纷，所在科室应先进行调查，迅速采取积极有效的处理措施，控制事态，争取科内解决，防止矛盾激化，并接待纠纷患者及家属，认真听取患者的意见，针对患者的意见解释有关问题，如果患者能够接受，纠纷投诉到此终止。

3、分管领导接到科室报告或家属投诉后，向当事科室了解情况，与科室主任共同协商解决办法，如果患者能够接受纠纷投诉到此终止。如果患者不能接受，请患者就问题的认识和要求提供书面材料，调查落实后提出解决方案，与患者协商处理意见，如患者接受，处理到此终止。

4、无法解决的医疗纠纷，建议患者或家属按法定程序进行医疗鉴定。患方不鉴定、不起诉、也不听解释，采取违法行为对我院正常医疗秩序构成影响的，依照卫生部、公安部《关于维护医疗机构秩序的通告》，上报上级卫生、公安、司法等部门进行处理。

合法途径：1.双方自愿协商   2.申请卫生行政部门处理  3.申请司法诉讼   4.法律、法规规定的其他途径

上级主管部门：商河县卫生健康局