

中国协和医科大学出版社

关于举办《医疗机构投诉管理办法》理解与应用专题培训班的 通知

各相关单位：

《医疗机构投诉管理办法》已于2019年2月2日经国家卫生健康委主任会议讨论通过；自2019年4月10日起施行，为加强医疗机构投诉管理，规范投诉处理程序，改善医疗服务，保障医疗安全和医患双方合法权益，维护正常医疗秩序，根据《医疗纠纷预防和处理条例》、《医疗机构管理条例》等法律法规的规定制定本办法。本办法的实施，预示着医患纠纷、投诉处理工作即将进入法治的新时代。为提高广大医务人员业务能力、着力构建和谐医患关系。经研究中国协和医科大学出版社特举办《医疗机构投诉管理办法》理解与应用专题培训班，相关事宜通知如下：



一、培训目的：改善医疗服务，保障医疗安全和医患双方合法权益。

二、时间、地点（具体地址开班前 7 天发给报名单位）

2019 年 04 月 26 日--29 日（26 日全天报到）	济南市
2019 年 05 月 16 日--20 日（16 日全天报到）	南宁市
2019 年 05 月 23 日--27 日（23 日全天报到）	西安市
2019 年 06 月 21 日--26 日（21 日全天报到）	拉萨市

三、授课内容：

模块一《医疗机构投诉管理办法》应用

- 1、《办法》的起草原则、过程；
- 2、《办法》的具体内容内容；
- 3、医疗投诉接待、受理的具体要求；
- 4、医患沟通原则及注意事项（注重人文关怀）；
- 5、医患沟通机制的构建，完善医患沟通内容，提高医患沟通能力；
- 6、如何建立健全投诉档案管理、立卷归档；
- 7、医疗机构违反本办法规定的法律责任；
- 8、医疗机构相关制度、流程的建立和完善；
- 9、投诉管理部门不予处理时，告知患者相关处理规定的技巧。

模块二《医疗纠纷预防和处理条例》实例应用

- 1、《医疗纠纷预防和处理条例》新亮点；
- 2、《医疗纠纷预防和处理条例》与《医疗事故处理条例》关系及适用；
- 3、医疗纠纷人民调解、行政调解和诉讼相关利弊分析；
- 4、医疗纠纷解决中医疗损害司法鉴定的准备工作、注意事项；
- 5、医患矛盾转型时期的纠纷处理方式方法探讨（硬暴力向软暴力转变，投诉、信访持续增多，媒体暴光频繁、医务人员法律意识增强不够等）；
- 6、医疗纠纷预防：病历书写管理、医疗新技术管理、医疗告知与沟通；
- 7、医患纠纷典型、热点问题交流和案例解析。

四、参加人员

- 1、各级卫生行政单位医政管理负责人、医疗质量控制中心相关人员。
- 2、各级医院院长、书记、分管院长；医务处（科）、质控科(办)、纠纷办、投诉办、医患办、医改办、护理部、临床科室等部门负责人、相关人员。
- 3、各协会（学会）、医调委相关领导、相关人员。

五、授课师资（轮流授课、每个班 2-3 位专家授课）

培训班从北大国际医院、北大人民医院、中国医学科学院肿瘤医院、解放军总医院、中国政法大学、四川大学华西医院、广州市第一人民医院、西北妇女儿童医院、清华大学长庚医院等知名医院中邀请专家轮流授课。

六、收费标准

培训费：1380 元/人（含资料、培训等费用）；食宿统一安排（费用自理、回单位报销）。

七、学分证书及其他事项

培训结束考核合格者，可以申领国家级 I 类医学继续教育学分 8 分；具体申领手续按规定程序办理。本通知寄发有限，收此通知者敬请转发。

八、报名及联系方式：（报名截止会前 5 天）

邮件、传真、微信、电话报名均可，开班前七天发《报到需知》，告知报到具体地点、行车路线、日程安排等事宜。

联系电话：010-81314606

传 真：010-81314606

联 系 人：李荣果 13681498808

邮 箱：2790560688@qq.com



微信咨询、报名请扫二维码

《医疗机构投诉管理办法》理解与应用专题培训班报名回执表

经研究，我单位选派下列同志参加学习：

单位名称					参会地点	
通信地址					邮 编	
姓 名	性 别	科 室	职 务	电 话	手 机	邮 箱
联系人(两人以上参加请填写)					手 机	
您较关注课题（选填）						
住宿预订	（ ） 双人标准间拼房 （ ） 双人标准间单住 （ ） 单人间					

注：此表复制有效。 报名邮箱：2790560688@qq.com 电话：13681498808