医疗投诉与纠纷管理信息系统建设方案

**公开征集**

# 项目背景

近年来，我国医疗安全事件频发，有些甚至升级成为医疗暴力事件，给整个医疗行业敲响了安全警钟，质疑医疗安全的声音不断出现，医疗安全问题已经成为全社会关注的焦点之一。如何改善医疗质量，保障患者安全，一直是医务工作者及管理者探讨的热点，其中大量的医疗投诉和纠纷一直没有得到及时的关注。

随着医疗安全的关注度越来越高，国家相关卫生部门对医疗安全的管理相当重视，同时也通过制定相关的政策法规，去完善投诉纠纷的管理，从而提高医疗服务质量并持续改进。

为鼓励全院职工及时、主动、便捷地处理投诉纠纷或者上报隐患投诉纠纷事件。通过管理人员及时分析原因，采取相应措施，最大限度地避免类似事件的发生，以达到持续改进医疗质量，减少医疗缺陷，确保医疗安全的目的。

建立更完善的投诉纠纷系统，迫在眉睫，不可延缓。通过信息化管理手段，既提高工作效率和工作质量，同时响应低碳号召，真正做到无纸化办公，也提高医疗质量管理，提升医疗服务水平；减少投诉纠纷的发生缓解医患关系；提升医院在社会上的影响力、美誉度、竞争力。

## 1.1政策背景

自2018年10月1号实施的《医疗纠纷预防和处理条例》、2019年4月10日起施行《医疗机构投诉管理办法》及《三级医院考核细则》《三级医院评审标准（2020年版）广东省实施细则》中，都明确要求将投诉纠纷纳入到患者安全质量管理体系中，将有效的投诉和不良事件做映射，实现两者定期的考核、汇总、分析、分享，因此需建立信息化来实现全院投诉纠纷和不良事件的相互督导和改进。

## 1.2 管理现状

在院领导的直接领导下，我们凭着质量第一、病人第一的理念，狠抓医院安全质量，深入学习和贯彻国家医院安全相关条例，结合医院实际情况，采取切实可行的有效措施，加大医疗质量管理力度，注重医务人员素质培养和职业道德教育，进一步解放思想，提高服务意识。医院安全质量是医院生存和发展的根本问题，狠抓医院安全质量管理、全面提高医疗服务质量是医院的重中之重，医院安全质量提高取得了明显的成效。

为深入贯落实党的十九大精神，按照深化医药卫生体制改革和卫生事业发展规划的部署，根据国家卫计委及省市卫计委的要求，充分利用好信息化手段精细化管理医院的挑战是医院的主要工作，围绕以上工作，我们本着“求稳定、谋发展”的思路，着重强化医政管理，着重加强医疗质量和医院安全监管，提高医疗效率，努力为人民群众提供安全有效、方便、价廉的医疗服务。

# 建设内容

1. 投诉的受理、调查、协调、处理、整改、分析、统计，自动生成档案，多维度自动输出统计报表。
2. 有医疗相关法律法规、规章政策的查询功能，并整合鉴定机构、调解机构、法院、仲裁院等机构所涉信息、流程、表格资料等，可随时下载并上传相关文件资料。
3. 可与医院HIS系统、企业微信对接，自动识别获取病人相关信息。
4. 可实现患方投诉端（客户端）可操作查询、手机端操作。
5. 临床科室针对投诉纠纷信息回复事件的情况，与手机绑定，投诉、纠纷短信提醒功能。
6. 另自定义版块可根据实际需求编排。
7. 可进行统计分析、监测分析、重点环节、以及全景分析图等多维统计的方式进行数据的统计汇总，

# 三、技术参数要求

医疗投诉与纠纷管理系统应包含以下功能。

1. 投诉登记

按照医疗纠纷管理条例的内容，投诉登记分为：事件基本情况、投诉基本信息、投诉人信息、患方信息、投诉内容、通知设置、流程类型；患方信息可通过HIS等自动提取患者信息，减少填写的工作量和降低信息的错误率。

1. 投诉处理

事件处理分为：科室处理和患者沟通处理。

科室处理主要分为：内部讨论记录和科室反馈记录，内部讨论以被投诉人的信息为主，科室之间进行讨论，最终由医疗组组长、科主任做最后的信息反馈汇总；医患办根据科室的最终反馈结果跟患者及其家属做最后的沟通和协调处理，记录最后处理的结果，完成投诉处理。

1. 纠纷处理

纠纷处理主要针对纠纷事件进行记录。

通过时间轴视图和列表视图进行记录的增加，主要分为：第三方调解记录、鉴定记录、司法诉讼记录、其他事项记录等，完整的记录纠纷处理过程中的内容，形成纠纷电子档案管理。

1. 投诉结案

针对投诉的信息、科室反馈信息和医患沟通的处置信息，进行投诉的结案记录，包括过失分类的汇总、严重程度、处理结果、欠款金额、定性评价等，记录投诉的信息汇总，完成投诉结案，同时可以根据发生时间，进行查询导出、打印等操作。

1. 统计分析

系统根据投诉纠纷的事件汇总进行统计分析、监测分析、重点环节、以及全景分析图等多维统计的方式进行数据的统计汇总，提高数据的监测和信息的支撑分析。

1. 自定义报表

系统要具有统计分析功能，可以针对投诉与纠纷的类别、发生科室、级别、处理响应时间等进行等级分析；投诉与纠纷的统计分析可以按年度、季度、月度以及时间区间进行查询，具有事件比例图形；极大程度的提高了医院投诉与纠纷汇总、分析等效率。系统在进行报表查询时，可进行选择折线、柱状、饼状等多维图形报表，并可以导出。

# 四、基于上述情况，进行市场调研。

**1、产品调研参数表**

**产品调研参数表**

|  |  |
| --- | --- |
| 产品名称、品牌型号 |  |
| 厂家/代理商  联系人和联系方式 |  |
| 国内销售案例  （包括单位名称、联系人和联系电话。） |  |
| 主要技术指标 |  |
| 报价  （全包价） |  |
| 后续运行维护及费用情况 |  |
| 售后服务及支持方案 |  |
| 服务器配置需求（如需医院提供服务器填写） |  |
| 驻场要求 |  |

需提供公司营业执照复印件，调研材料盖公司章，代理需提供相关证明。

**2、资料递交**

本着“公平、公开、公正”的原则，欢迎国内厂商带齐上述资料及产品解决方案、相关介绍材料到深圳市南山区蛇口科技大厦3楼南座372室信息科现场报名，或将相关电子材料发送至13923843010@139.com。

报名截止时间：2022年1月24日（周四）下午17点前。

联系人：刘曙恒  电话：13923843010

**3、另计划2022年1月25日（周五）上午9点办在深圳市南山区蛇口科技大厦3楼召开项目产品推荐会，请准备好10分钟PPT的建设方案介绍及5分钟的产品演示。**