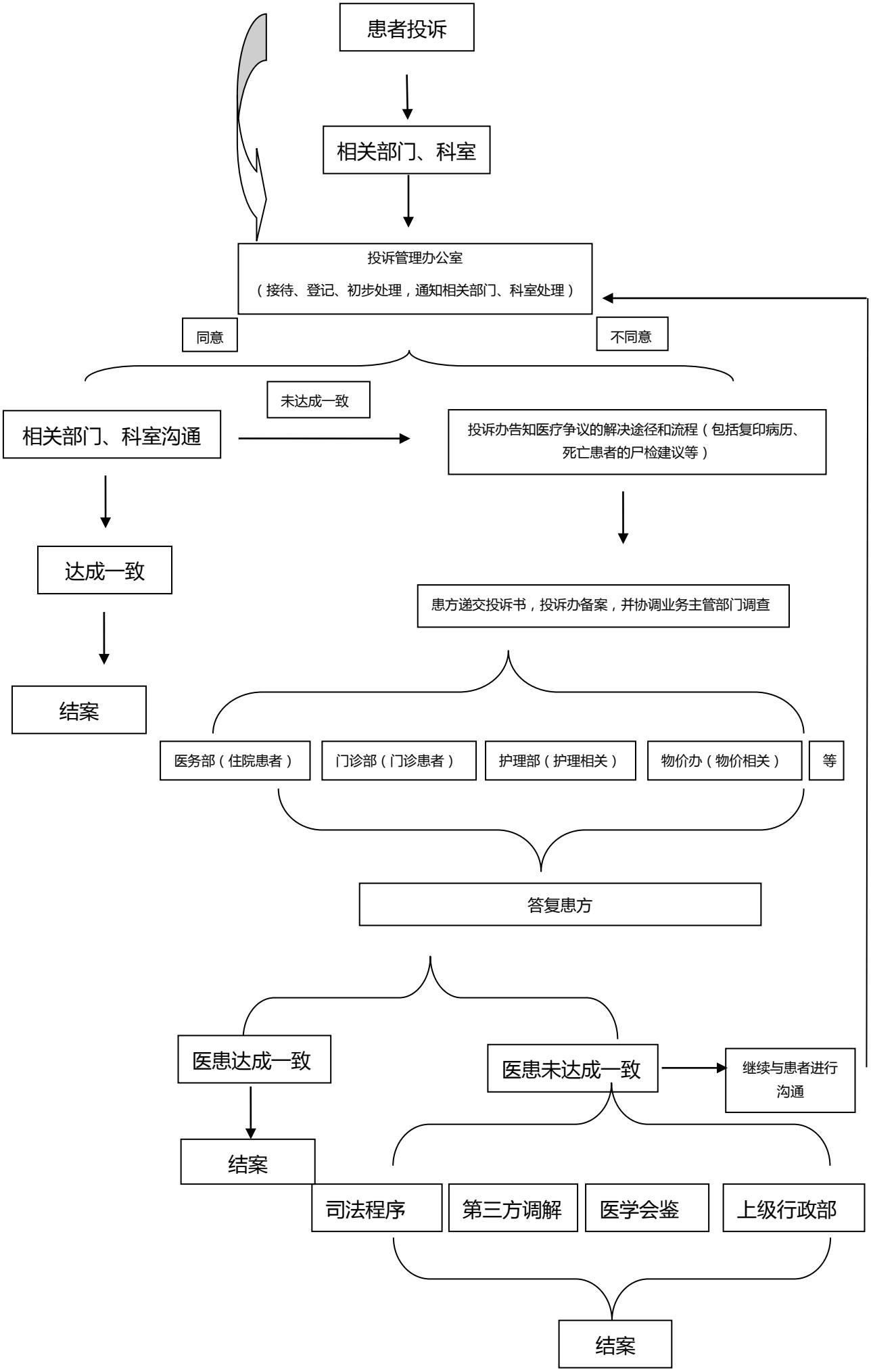
医疗投诉处理流程图


患者投诉
相关部门、科室
投诉管理办公室
（接待、登记、初步处理，通知相关部门、科室处理）
同意
不同意
未达成一致
相关部门、科室沟通
投诉办告知医疗争议的解决途径和流程（包括复印病历、死亡患者的尸检建议等）
达成一致
结案
患方递交投诉书，投诉办备案，并协调业务主管部门调查
医务部（住院患者）
门诊部（门诊患者）
护理部（护理相关）
物价办（物价相关）
等
答复患方
医患达成一致
医患未达成一致
继续与患者进行沟通
结案
司法程序
第三方调解
医学会鉴
上级行政部
结案