

类别：B 类

汉中市卫生健康委员会文件

签发人：李芝辉

汉卫函〔2026〕158 号

汉中市卫生健康委员会 对市六届人大七次会议第 71 号建议的答复函

李本珍代表：

您提出的《关于优化 12345 市民热线平台医疗领域恶意投诉处理机制的建议》（第 71 号）收悉。您立足医疗卫生一线，精准剖析当前医疗领域恶意投诉现实危害，贴合我市医患纠纷处置、12345 热线“接诉即办”工作实际，指导性、操作性极强。我委经认真研究，现将有关内容答复如下：

一、健全恶意投诉认定标准与专业甄别机制

我委将牵头联合市数据局、市司法局，结合医疗行业特点，梳理明确恶意投诉重点认定情形。依托市医调委专家库，建立第

三方医学专家论证通道，专家书面论证意见作为恶意投诉判定重要依据。指导医疗机构规范出具、报备《不予处理告知书》，做到争议处置留痕可溯，厘清合理诉求与恶意投诉边界。

二、压实医疗机构前端矛盾化解责任

督促全市医疗机构严格落实首诉负责制，健全医院、职能部门、临床科室三级投诉管理体系，科室负责人履行第一责任人职责。投诉接待场所配齐音视频取证设备，完整留存电子档案。针对复杂投诉推行医务、医保、法务、临床专家联合会诊；对扰乱医疗秩序行为，第一时间固定证据并报警处置，把矛盾化解在前端。

三、协同做好 12345 热线前端管控与工单流转机制

配合市数据局落实热线不予受理、归档销号制度，对无实质诉求、重复缠访事项不再派单流转。跟进 12345 平台数智化升级，依托大数据技术实现重复诉求识别、异常投诉预警标识。针对同一投诉人多次投诉同一事项且核查不属实的，联合热线平台、医疗机构开展专班研判，减少无效工单流转。

四、健全跨部门联合处置工作格局

推动建立医疗纠纷多部门联席会议制度，建立医疗领域投诉举报异常名录，动态更新，定期向 12345 热线、公安、司法部门共享信息。对借投诉实施敲诈勒索、寻衅滋事等违法行为，移交公安机关依法处置，严格落实《陕西省医疗纠纷处理条例》相关要求。

五、落实考核减负，切实为医疗机构松绑

对经核实属于恶意、无理诉求的工单，医疗机构可提交佐证材料申请归档销号，审核后不计入“三率”考核。建立不满意评价复核程序，对依法办结仍恶意差评的工单，按程序申请剔除负面考核。对恶意占用热线资源的行为，按规定落实约束措施，保障医务人员合法权益。

六、强化科普普法，引导群众理性维权

统筹线上线下宣传渠道，营造尊重医护、理性维权社会氛围，指导医疗机构针对医疗风险、医保限额用药、诊疗限制等高频误解点开展通俗科普，减少因认知偏差引发的非理性投诉。联合12345热线宣传受理范围、法定维权渠道，发布典型案例，解读《陕西省医疗纠纷处理条例》，明确恶意投诉法律后果，引导群众依法依规表达诉求，营造“理性就医、合法维权”共识。

七、下一步工作打算

我委将以2026年6月1日《陕西省医疗纠纷处理条例》实施为契机，进一步规范我市医疗领域恶意投诉认定与处置实施；协同推进热线数字化改造落地，做实联席会议、异常名录共享、线索移送等机制；持续优化复核申诉流程，常态化开展科普普法，兼顾群众维权诉求与医务人员职业权益，让12345热线既当好服务群众的连心桥，也成为守护正常医疗秩序的防火墙。

感谢您长期以来对全市卫生健康事业、医患纠纷化解工作的关心关注，恳请您继续多提宝贵意见，共同推动我市医疗服务环

境持续优化。



(联系人：刘宗源，电话：2626702)

抄送：市人大常委会代表工委，市政府督查室。

人大代表建议办理“两见面”沟通记录表

建议编号	第 71 号	承办单位	汉中市卫生健康委
建议标题	关于优化 12345 市民热线平台医疗领域恶意投诉处理机制的建议		
提建议代表	李本珍	经办人	刘宗源
联系电话	13772209168	联系电话	18700609888
一、办理前见面沟通情况(收到建议后 20 个工作日内)			
见面时间	2026. 6. 10.	见面地点	
见面方式	☒ 上门走访 ☐ 座谈交流 ☐ 现场调研 ☐ 其他:		
代表核心诉求及预期目标	代表建议优化 12345 热线医疗领域恶意投诉处理机制，建立认定甄别、工单流转、联合处置机制，调整考核体系，加强普法科普。意在遏制恶意投诉，节约公共资源，维护医患双方合法权益与正常医疗秩序。		
承办单位初步办理思路、措施、时限、计划	坚持依法协同处置，医患权益兼顾，联合多部门，从认定甄别、院内处置、热线协同、联动惩戒、考核减负、宣传引导推进。即办落实现有制度，2026 年依托新条例细化相关制度，配合热线升级，常态运行研判处置机制。		

代表签字: 李本珍

承办单位负责人签字:

承办单位经办人签字: 刘宗源

时间: 2026 年 6 月 10 日

二、办理后见面沟通情况(形成答复意见后 20 个工作日内)			
见面时间	2026.8.14.	见面地点	
见面方式	☒ 上门走访 ☐ 座谈交流 ☐ 现场反馈 ☐ 其他:		
建议办理进展、成效、存在困难及下一步计划	已搭建协同工作框架, 现有热线制度、工单归档销号、考核减负已落地, 部门协同框架初步形成。存在恶意投诉界定难、协同细则不完善等问题。将完善制度、技术赋能, 强化联动复核及普法宣传。		
代表对办理工作的评价	☒ 满意 ☐ 基本满意 ☐ 不满意		
对答复函及办理工作的意见	满意.		

代表签字: 柳珍

承办单位负责人签字: 刘宏源

承办单位经办人签字:

时间: 2026年8月14日

注: 1.本表须办理前、办理后各填写一次, 经双方签字确认后, 随答复函一并送市政府督查室和市人大常委会代表工委归档报备, 各承办单位自行归档留存。
 2.代表评价为“不满意”的事项须注明整改措施与完成时限, 实行跟踪滚动办理, 直至问题解决、代表认可。