

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〕159 号

汉中市卫生健康委员会 对市政协六届五次会议 219 提案的答复函

王春佟委员：

您提出的《关于建立医疗领域 12345 无效投诉治理机制提升政务与医疗服务效能的建设的提案》（第 219 号）收悉。提案深刻剖析医疗类无效投诉产生根源，围绕专业初筛、流程分流、考核优化、源头预防提出务实建议。我委经认真研究，现将有关内容答复如下：

一、健全涉医诉求专业初筛，强化工单源头过滤

协同市数据局探索建立“12345 热线+卫健+医学专家”等多方研判模式，对疑难、专业性强的涉医工单开展专业研判。配合热线部门持续更新完善医疗诉求识别知识库，强化接线人员业务培

训。对超出医学客观规律、无事实依据、已办结重复投诉等无效诉求，按规定执行不予受理、归档销号，减少盲目派单。对复杂争议诉求启动专家咨询，出具专业参考意见，厘清合理诉求与无效投诉边界。

二、规范工单分流处置流程，完善闭环管理机制

配合 12345 热线优化工单转办规则，政策咨询类诉求直接转至对应主管部门，避免医疗机构越权处置。对核实的无效投诉，做好解释疏导，向当事人告知法定维权途径，防止简单驳回激化矛盾。对反复缠诉、借投诉谋取不当利益人员，纳入投诉异常名录，实现部门间信息共享。涉嫌寻衅滋事、敲诈勒索的，按线索移送机制移交公安机关依法处置。医疗机构落实首诉负责制，完善院内三级投诉处置机制，强化投诉接待音视频取证，优先推动矛盾院内化解。

三、优化考核容错机制，减轻医疗机构不合理负担

经研判认定的无效、重复投诉工单，履行审核程序后不计入医疗机构“三率”考核。落实投诉容错要求，杜绝“投诉即处罚”简单化处理模式，完善不满意件复核流程，凭证据划分责任，保障医务人员申辩权利，推动热线办理由数量导向转向质量导向。

四、强化源头预防，减少无效投诉增量

督促医疗机构强化医患沟通，充分告知医疗风险与治疗预期，规范知情告知流程。完善院内维权渠道，公开投诉接待联系方式，引导群众优先选择院内调解、医调委、司法鉴定、司法诉讼等法

定途径。广泛开展医疗健康科普、医保政策宣讲，通过公众号、院内宣教阵地普及医疗客观规律，引导群众理性看待医疗风险，降低因信息不对称引发的非理性投诉。

五、下一步工作

我委将持续加强与市数据局、公安、司法等部门协同联动，结合《陕西省医疗纠纷处理条例》实施，进一步细化无效投诉甄别、研判、分流处置操作流程；配合推进12345热线数智化升级改造，发挥大数据识别重复、异常工单作用；持续完善专家研判、考核复核、线索移送各项制度，常态化开展健康普法，兼顾保障群众合法维权与医务人员正当权益，持续提升政务办理和医疗服务整体效能。

感谢您对全市卫生健康工作的关心和支持，恳请继续多提宝贵意见。



（联系人：刘宗源，电话：18700609888）

抄送：市政协提案委，市政府督查室。

政协提案答复函征求意见表

提案编号	第 219 号	承办单位	汉中市卫生健康委
联系人	刘宗源	电话	18700609888
提案题目	关于建立医疗领域 12345 无效投诉治理机制提升政务与医疗服务效能的建议		
对办理工作的评价“√”	A、 ☒ 满意	B、基本满意	C、不满意
对答复函及办理工作的意见: 回复内容符合实际情况。			
提案者签名 (单位盖章)		时间	2026.8.14

注：此表与答复函征求意见稿同时送提案者，表格前 5 项由承办单位填写，提案者签字后复印送市政府督查室、市政协提案委。