

类别：A 类

汉中市卫生健康委员会文件

签发人：徐红菊

汉卫函〔2026〕90 号

对市政协六届第五次会议第 222 号提案的答复函

王春佟委员：

您提出的《关于深化网络医闹综合治理，切实保障医务人员身心健康的建议》（第 222 号）收悉。现答复如下：

近年来，市卫健委高度重视网络涉医舆情、网络医闹整治工作，以“平安医院”建设为抓手，按照“预防为主、标本兼治、打防并举、健全机制”的原则，持续抓好医疗纠纷预防与处理长效机制建设，始终将防范化解涉医网络风险、整治网络医闹乱象、维护医务人员合法权益纳入平安医院建设重点任务清单，统筹推进舆情管控、纠纷化解、权益保障等专项工作，持续压实医疗机构主体责任，常态化开展涉医风险排查处置，

全市医疗行业总体平稳有序，未发生重大医疗安全、严重侵犯医务人员人身安全、社会影响恶劣等案（事）件。

2023 年 11 月，我委印发了《关于进一步加强医疗质量安全管理做好医疗纠纷预防和处理工作的通知》，要求畅通投诉渠道，妥善做好舆情应对及舆论引导工作。一是全市二级及以上医院均设立投诉管理科，严格落实“首诉负责制”，坚决避免因处置不当激化医患情绪、诱发网络投诉和网暴事件。二是充分发挥医疗纠纷调解委员专业化、专业化调处作用，推动医疗机构全面落实医责险全覆盖，建立院内调解、行政调解、人民调解、司法调解联动体系，将医疗纠纷化解在基层，从根本上杜绝上网发酵。三是联动公安、网信、司法等部门，强化院内矛盾先期处置、源头稳控；对院内初发纠纷第一时间联合疏导、现场化解，避免矛盾积压升级，转向网络维权。四是督促指导各医疗机构均制定网络舆情应对处置预案，成立以主要负责人为组长，相关科室负责人为成员的网络舆情应对处置工作领导小组，加强舆情处置和舆论引导工作。各县区、各级各类医疗机构对互联网上涉及卫生健康系统和医疗机构的动态性、苗头性和预警性信息，做好分析研判，有针对性地采取防范和控制措施。2026 年 1 月，市卫健委对抓好网络生态治理工作进行研究部署，通过“三加强”等措施办法，全面提升网络治理能力，努力营造清朗网络空间。建立了网络舆情信息收集和处理机制，落实专人负责处理和反馈，形成舆情收集-处理-反馈

的闭环管理。

下一步，我委将持续做好涉医网络舆情应对处置工作，对于网信部门推送的舆情信息，第一时间响应、第一时间核查、第一时间处置。同时，常态化排查处置涉医网络风险隐患，全力营造风清气正的医疗执业环境和清朗有序的网络舆论环境，

再次感谢您对卫生健康工作的关心与支持，希望您一如既往地支持我们的工作，多提宝贵意见和建议。



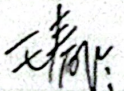
(联系人：武渝鸿，电话：2626152)



抄送：市政协提案室，市政府督查室。

附件 3

政协提案答复函征求意见表

提案编号	第 222 号	承办单位	市卫健委
联系人	武渝鸿	电 话	2626152
提案题目	关于深化网络医闹综合治理 切实保障医务人员身心健康的建议		
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:			
提案者签名 (单位盖章)		时间	2026.7.9

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。