门诊预约诊疗服务投诉流程

**存档保管**

定期分析、总结，提出改进建议

投诉问题能当即解决，感谢患者理解和支持。

投诉问题不能当即解决，立即反馈上级部门尽快解决，满足患者需求

受理人员详细了解患者投诉，根据投诉问题进行协调解决、劝服 ，做好登记。

受理地点：门诊服务中心

班内电话：0594-2180105（服务中心）

24小时投诉电话：0594-2157999(总值班室)

电话投诉

**预约患者遇到问题需要投诉**

现场投诉

**门诊预约方式(免预约服务费)**

1、自助机预约:患者持就诊卡或社保卡至门诊一楼自助预约机，可直接通过自助一体机进行预约挂号；

2、医院现场预约:患者持就诊卡或社会保障卡至门诊一楼，收费窗口处补充个人身份信息、联系方式后，导诊台进行现场预约(春夏季：周一至周日上午8:00-12:00下午14:30-17:30；秋冬季：周一至周日上午8:00-12:00下午14:00-17:00)。

3、电话预约:行政值班人员为患者提供预约挂号等服务，拨打0594-2157999(春夏季：周一至周日上午8:00-12:00下午14:30-17:30；秋冬季：周一至周日上午8:00-12:00下午14:00-17:00)。

4、网络预约:（1）莆田市卫生综合服务网(www.ptws.com.cn)提供患者24小时网络预约挂号服务；（2）莆田市荔城区医院官网（[www.ptslicqyy.com）提供患者24](http://www.ptslicqyy.com）提供患者24)小时网络预约挂号服务。

5、微信预约:患者可以微信搜索公众号“莆田市荔城区医院”，也可以用手机扫描医院微信公众号二维码进行预约挂号。

公众号二维码图片