

中国医药教育协会

药教协培字[2021]第 172 号

关于“全国医院就医体验、投诉管理暨“一站式”服务能力

提升培训交流大会”会议日程

由中国医药教育协会主办，北京康恩泽国际医学科技中心和医联界传媒（北京）有限公司承办的“全国医院就医体验、投诉管理暨“一站式”服务能力提升培训交流大会”将于 2022 年 3 月 18 日至 21 日在长沙举办。

一、会议日程

3 月 18 日	全天报到
3 月 19 日 (上 午)	专题（一）患者就医体验与服务流程优化 1、医院患者满意度评价管理体系构建； 2、医院服务流程优化重点问题； 3、工作坊：分组讨论； 4、相关问题解答； 主讲人：广东省中医院病人服务中心主任，硕士生导师；长期从事医院服务管理、社会医学与卫生事业管理研究和教学工作。
3 月 19 日 (下 午)	专题（二）医院投诉管理长效机制及投诉处理实务： 1、《医疗机构投诉管理办法》及《医疗机构投诉接待处理“十应当”》政策解读； 2、医院投诉处理应急（协调）机制构建及实施； 3、医院投诉处理方法及技巧； 4、如何应对过度维权患者家属； 5、如何对投诉量及投诉内容进行管理； 6、内部投诉信息总结分析机制； 主讲人：吴丽萍 南昌市第三医院副院长。曾担任卫生部“建立科学的卫生行风评价和监督体系”课题负责人，参与卫生部编写《医疗机构从业人员行为规范》。从事医院投诉实践和管理工作十余年。

	专题（三）医院“一站式”服务能力提升与管理分享与交流： 1、医事办 一事办——公立医院医防融合服务新模式； 2、新医改背景下医院“一站式”服务发展形势及新进展； 3、医院“一站式”服务中心的设立及管理制度； 4、医院门诊“一站式”服务运营及日常管理； 5、加强志愿者管理，提升门诊“一站式”服务品牌； 6、医院“一站式”投诉解决模式； 7、医院“一站式”服务过程中的各功能衔接探讨与交流； 8、数字赋能，适老技术的医务社工介入模式探索。 （发言嘉宾拟安排 5-8 位遴选中……，每位嘉宾发言 10-20 分钟） 分享嘉宾： 1、宋晓萍 宁波大学医学院附属医院服务品质部兼医事办中心主任； 2、岑利波 宁波大学医学院附属医院社工部主任。
3 月 20 日 (上 午)	专题（四） 1、医院高质量发展背景下的院前服务集中管理； 2、湘雅医院全人全程式医务社工和志愿服务体系； 3、友善先行，提升老人就医获得感； 4、相关问题解答。 主讲人：廖伟锋 中南大学湘雅医院病友服务中心主任
3 月 20 日 (下 午)	专题（五） 1、医院门诊“一站式”服务模式窗口服务体系构建； 2、党建引领下医院服务岗位行风建设； 3、相关问题互动交流； 主讲人：杨 勇 西安交通大学第一附属医院行风办主任兼客服部部长 专题（六） 1、医院客户关系管理对医院发展的价值化提升； 2、医院客户关系随访与大数据分析； 3、相关问题互动交流； 主讲人：国 平 山东省妇幼保健协会医院客户关系管理专业委员会主任委员；潍坊市妇幼保健院客户服务部主任
3 月 21 日	代表返程

二、联系人

会务组负责人：谢桂松 18610212960

项目责任人：刘鑫鑫 13811429606

