

洛阳市卫生健康委员会
关于印发洛阳市卫生健康投诉举报处理规定的
通 知

洛卫法规〔2025〕16号

各县区卫生健康委，委属各单位，机关各科室：

为进一步加强卫生健康投诉举报工作，规范卫生健康行政部门投诉举报处置办理流程，确保卫生健康领域矛盾纠纷得到有效化解，市卫生健康委依据相关规定，制定了《洛阳市卫生健康投诉举报处理规定》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

2025年12月8日

洛阳市卫生健康投诉举报处理规定

第一条 为规范本市卫生健康行政部门投诉举报处理工作，保护公民、法人和其他组织合法权益，推动投诉举报事项依法依规解决，根据《医疗纠纷预防和处理条例》《卫生健康行政处罚程序规定》等有关规定，结合本市实际，制定本规定。

第二条 本市各级卫生健康行政部门处理投诉举报适用本规定。

第三条 本规定所称的投诉，是指医患双方因诊疗活动引发医疗纠纷，患方请求卫生健康行政部门给予解决该纠纷的行为。

本规定所称的举报，是指自然人、法人或者其他组织向卫生健康行政部门反映有关单位或者人员违反卫生健康法律、法规、规章线索的行为。

第四条 卫生健康行政部门处理投诉，应当采取行政调解的方式，并遵循合法、自愿、平等、高效的原则，不得损害国家利益、公共利益以及公民、法人和其他组织的合法权益。

第五条 投诉人请求解决医疗纠纷的，应当向医疗机构所在地县区卫生健康行政部门提出投诉。

投诉人请求解决医疗纠纷的同时，要求查处医疗机构及其医

洛阳市卫生健康委员会行政规范性文件

务人员违法行为的，卫生健康行政部门应当依照本规定对投诉和举报分别予以处理。

第六条 投诉人以书面形式提出投诉的，应写明患方基本情况、争议事项及理由等。口头投诉的，卫生健康行政部门工作人员应当场记录患方的基本情况、争议事项和理由等，并经投诉人签字确认。投诉人拒绝签字的，视为未提出有效投诉，卫生健康行政部门不予处理。

委托他人代为投诉的，还应当提供授权委托书原件以及受托人身份证明。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限，由委托人签名。

第七条 卫生健康行政部门应当自收到投诉材料之日起5个工作日内作出是否受理的决定，并书面通知投诉人。决定不予受理的，应当说明理由。

投诉人已经向人民法院提起诉讼并且已被受理，或者已经申请医疗纠纷人民调解委员会调解并且已被受理的，卫生健康行政部门不予受理。

以投诉为由要求卫生健康行政部门委托进行医疗事故鉴定的，卫生健康行政部门不予受理。

除上述情形外，其他法律法规规定不予受理的，卫生健康行政部门亦不予受理。对于投诉人已通过其他途径解决的事项，卫生健康行政部门可以要求投诉人提供相关证明材料，以便核查。

洛阳市卫生健康委员会行政规范性文件

第八条 卫生健康行政部门受理投诉后，应当及时组织行政调解。

第九条 调解由卫生健康行政部门工作人员主持，并可以根据需要邀请相关卫生技术专家参加。

卫生健康行政部门应当自受理之日起 30 个工作日内完成调解。需要进行医疗损害鉴定以明确责任的，由医患双方共同委托司法鉴定机构鉴定，鉴定时间不计入调解期限。调解达成一致的，应当签署调解协议书。超过调解期限未达成调解协议的，视为调解不成。

第十条 有下列情形之一的，卫生健康行政部门应当终止调解：

（一）投诉人撤回投诉或者双方自行和解的；

（二）投诉人或者医方无正当理由不参加调解，或者医方明确拒绝调解的；

（三）投诉人或者医方明确表示无法达成调解协议，或者超过调解期限未达成调解协议的；

（四）卫生健康行政部门受理投诉后，发现存在本规定第七条第二款、第三款规定情形的。

第十一条 卫生健康行政部门及其工作人员应当对医患双方的个人隐私等事项予以保密。

未经医患双方同意，卫生健康行政部门不得公开进行调解，

洛阳市卫生健康委员会行政规范性文件

也不得公开调解协议的内容。

但有下列情形之一的，不受前款限制：依法应当向司法机关提供、纪检监察机关调取、上级行政机关督查等法定情形，或法律法规另有规定的，卫生健康行政部门及其工作人员应依法配合相关工作。

第十二条 行政调解人员应当将普法贯穿于调解全程，指导医患双方正确理解法律法规，严格适用法律法规，在法律允许的范围内，以合情、合理、合法为原则，引导医患双方依法充分表达诉求，促进调解达成一致意见。

第十三条 卫生健康行政部门在调解中发现医疗机构及其医务人员违反卫生健康法律、法规、规章行为线索的，按举报程序依法查处。

第十四条 向卫生健康行政部门举报有关单位或人员违反卫生健康法律、法规、规章线索的，可以通过便民服务热线（12345）或者卫生健康行政部门公布的接收投诉举报的邮寄地址等渠道进行。

举报人应当提供被举报人存在违法行为的有关证据材料，并对该材料及举报事项的真实性负责。

卫生健康行政部门可以要求举报人限期提供有关证据材料，举报人不能提供或者拒绝提供的，视为举报事项不真实，卫生健康行政部门对该举报事项不予处理。

洛阳市卫生健康委员会行政规范性文件

第十五条 处理举报事项应当坚持属地管理、分级负责原则，由被举报行为发生地的县区卫生健康行政部门处理。对省管、市管医疗机构及其医务人员，消毒产品、涉水产品生产单位的举报事项，由市卫生健康行政部门处理。法律、行政法规、部门规章另有规定的，从其规定。

第十六条 卫生健康行政部门应当建立健全举报交办转办机制，属于本部门职责范围的举报，依照职责进行核查处理；属于下级部门职责范围的举报，交由下级部门进行核查处理，并以适当方式告知举报人。

对上级部门交办转办的案件，卫生健康行政部门应当及时以书面形式向上级部门反馈办理结果。

第十七条 卫生健康行政部门收到举报材料后，应当予以初步调查或者核实。符合下列条件的，应当在七日内立案，案情复杂的，经卫生健康行政机关负责人批准，可以延长七日。适用简易程序的除外：

- （一）有明确的违法行为人或者危害后果；
- （二）有来源可靠的事实依据；
- （三）属于卫生健康行政处罚的范围；
- （四）属于本机关管辖；
- （五）在给予行政处罚的法定期限内。

第十八条 卫生健康行政部门应当在初步核查结束后 15 个

洛阳市卫生健康委员会行政规范性文件

工作日内告知举报人核查情况。已作出当场处罚的，告知处理结果；决定立案的，告知已立案查处；决定不予立案的，告知不予立案的理由。

第十九条 决定立案查处的，应当自立案之日起九十日内作出处理决定，并及时将处理结果告知举报人。因案情复杂或者其他原因，不能在规定期限内作出处理决定的，经卫生健康行政机关负责人批准，可以延长六十日；案情重大或者特别复杂的，经卫生健康行政机关集体讨论决定，可以再延长三十日。延期处理的，应以适当方式告知举报人处理进度和延期情况。

第二十条 除举报人要求出具纸质告知书外，卫生健康行政部门可以通过网络平台、电话、手机短信等方式告知举报人，并做好登记。

第二十一条 举报人重复举报（对同一事项进行拆解在不同时间提出视为重复举报）的，卫生健康行政部门不予处理，且不承担程序性告知义务。

以投诉举报形式进行咨询、政府信息公开申请、信访等活动的，不适用本规定，卫生健康行政部门可以告知通过相应途径提出。

第二十二条 本规定所涉文书送达可采用书面邮寄、电子送达等方式。卫生健康行政部门应当以投诉举报人提供的有效联系信息作为送达地址，未提供有效地址的以最后一次书面确认的地

洛阳市卫生健康委员会行政规范性文件

址为准。

第二十三条 本规定自 2026 年 1 月 1 日起施行。有效期 5 年。