

TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN XUYÊN MỘC	Mã tài liệu	QT___/2018
QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ PHẢN ỨNG QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG	Phiên bản	01
	Ngày hiệu lực	
	Số trang	03

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất quy trình tiếp nhận và xử lý phản ứng của cá nhân, tổ chức (bức xúc cần phản ứng hoặc khen ngợi bệnh viện) liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh qua đường dây nóng của bệnh viện.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho mọi phản ứng của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

Các đơn vị trực thuộc có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này

III. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT:

Thuật ngữ: không có

Từ viết tắt:



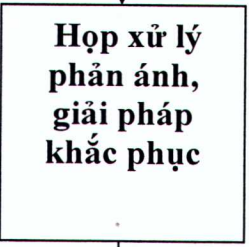
BGD: Ban Giám đốc

KHNV: Kế hoạch nghiệp vụ

ĐDN: đường dây nóng



IV. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Nội dung thực hiện
Bộ phận tiếp nhận phản ánh: -Ban giám đốc -TP. KHNV		<ul style="list-style-type: none"> - Bộ phận tiếp nhận phản ánh qua số điện thoại ĐDN của TTYT (0967741919) hoặc từ ĐDN của Bộ Y tế, ghi nhận: <ul style="list-style-type: none"> + Họ tên người phản ánh, số điện thoại, địa chỉ liên lạc. + Ngày giờ phản ánh + Nội dung phản ánh + Yêu cầu, mục đích phản ánh - Báo cáo Ban giám đốc
Người tiếp nhận phản ánh Các cá nhân, bộ phận liên quan		<ul style="list-style-type: none"> * Trường hợp 1: Tình huống đang diễn ra: <ul style="list-style-type: none"> - Người tiếp nhận phối hợp trưởng bộ phận và cá nhân liên quan trực tiếp xác minh phản ánh, giải quyết theo thẩm quyền. * Trường hợp 2: Tình huống đã qua: <ul style="list-style-type: none"> - BGD phân công đơn vị đầu mối để xác minh phản ánh. - Đơn vị đầu mối trực tiếp đi xác minh hoặc chuyển đến trưởng các bộ phận liên quan. - Trưởng các bộ phận liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, xác minh, yêu cầu cá nhân viết bản tường trình báo cáo gửi về đơn vị đầu mối.
Người tiếp nhận phản ánh - Ban giám đốc Các cá nhân, bộ phận liên quan		<ul style="list-style-type: none"> - BGD cùng các phòng chức năng và cá nhân, bộ phận liên quan họp đề xuất thống nhất hình thức xử lý và đề ra giải pháp khắc phục. - Phòng KHNV căn cứ kết quả cuộc họp xử lý phản ánh, ban hành văn bản trình BGD phê duyệt.

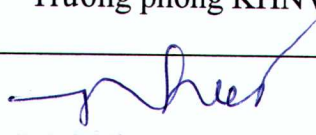
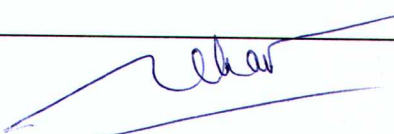
Y
 NG TÁN
 TẾ
 JYÊN
 EN MỘ
 IA - VU

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Nội dung thực hiện
Người phản ánh - Văn thư	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> Phản hồi cho người phản ánh </div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn vị đầu mỗi phản hồi trực tiếp (gặp trực tiếp hoặc qua điện thoại) hoặc gián tiếp (qua văn bản) cho người phản ánh. - Văn thư phát hành văn bản đến các cá nhân, bộ phận liên quan để thực hiện và chấn chỉnh, khắc phục.
Phòng KHNV	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> Kết thúc phản ánh </div>	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi chép vào sổ theo dõi phản ánh đường dây nóng. - Lưu trữ hồ sơ liên quan.

V. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23/11/2009 của Quốc hội
- Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 do Bộ Y tế ban hành.



	BIÊN SOẠN	PHÊ DUYỆT
Họ Và Tên	Trần Viết Như Hữu	Hồ Văn Hải
Chức Danh	Bác sĩ	Bác sĩ
Chức Vụ	Trưởng phòng KHNV	Giám đốc
Chữ Ký		
Ngày		