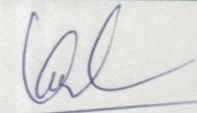




**BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA
PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH**

**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH TRONG KHÁM BỆNH,
CHỮA BỆNH**

Mã số:
QT.TCHC.01.24
Phiên bản: 1.0
Ngày ban hành:
05/9/2024

	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Kim Châu	Lê Thị Hồng	Lê Quang Lệnh
Ký tên			
Ngày	21.1.4.1/2024	20.1.6.../2024	05/9/2024

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Số phiên bản	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Người sửa đổi

Tài liệu nội bộ

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRONG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH	PHÒNG TCHC
Phiên bản: 1.0	Mã số: QT.TCHC.01.24

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất quy trình tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

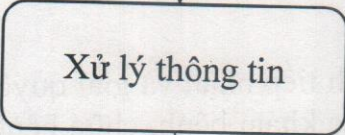
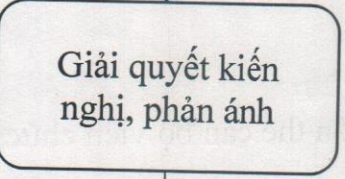
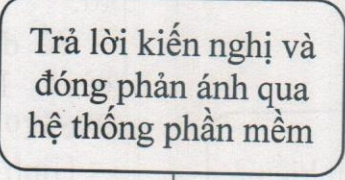
- Áp dụng cho mọi kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh.
- Các khoa, phòng trực thuộc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.
- Không áp dụng với kiến nghị, phản ánh nặc danh.

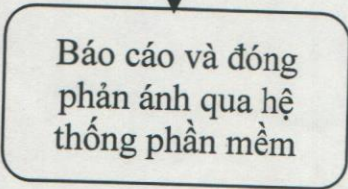
III. TRÁCH NHIỆM

- Lãnh đạo Bệnh viện
- Lãnh đạo khoa, phòng và toàn thể cán bộ viên chức, người lao động trong Bệnh viện.

IV. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Lãnh đạo Bệnh viện	Tiếp nhận kiến nghị phản ánh ↓	Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ: - Số điện thoại đường dây nóng của Bệnh viện: 19009095, 0965291515 - Hình thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng: Lãnh đạo Bệnh viện tiếp nhận (24/24 giờ, không để tình trạng đường dây nóng không có người bắt máy)

Lãnh đạo Bệnh viện	 Xử lý thông tin	Người tiếp nhận khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng có trách nhiệm: - Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan (<i>đối với các trường hợp phản ánh cần có sự phối hợp các khoa, phòng thì hẹn lại 15 phút sau sẽ gọi lại giải đáp</i>) - Cá nhân và bộ phận liên quan khi nhận được thông tin có trách nhiệm xử lý ngay hoặc phải trực tiếp đến tận nơi kiểm tra xử lý vụ việc.
Các khoa, phòng	 Giải quyết kiến nghị, phản ánh	- Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh viết bản tường trình (nếu cần thiết), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới Tổ thường trực. - Các phòng chức năng phối hợp với đơn vị có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, các tài liệu có liên quan, đề xuất biện pháp giải quyết hợp lý
Lãnh đạo Bệnh viện và các khoa/phòng	 Trả lời kiến nghị và đóng phản ánh qua hệ thống phần mềm	- Các khoa phòng cá nhân liên quan báo cáo Lãnh đạo Bệnh viện kết quả giải quyết sự việc - Lãnh đạo Bệnh viện chỉ đạo phê duyệt: Thống nhất nội dung trả lời (gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh hoặc trả lời qua điện thoại các kiến nghị, phản ánh).

Tổ thường trực	 Báo cáo và đóng phản ánh qua hệ thống phần mềm	Sau khi xử lý xong cán bộ phụ trách theo dõi đường dây nóng qua hệ thống chịu trách nhiệm: - Báo cáo kết quả xử lý qua hệ thống quản lý đường dây nóng Bộ Y tế. - Cập nhật vào sổ theo dõi đường dây nóng của Bệnh viện. - Báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm.
----------------	---	---

IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Quyết định 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành quy chế sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế.