

Số: 278/QĐ-BVNH

Ninh Hòa, ngày 20 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình tiếp nhận và giải quyết kiến nghị
phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh tại
Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA

Căn cứ Quyết định số 3285/QĐ-UBND ngày 14/12/2010 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa;

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

Căn cứ 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;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận và giải quyết kiến nghị phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 260/QĐ-BVNH ngày 05/9/2024 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

Điều 3. Tổ thường trực, Trưởng các khoa phòng và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo BV;
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Lê Quang Lệnh

	BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	Mã số: QT.TCHC.01
	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRONG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH	Phiên bản: 1.0 Ngày ban hành: 20/10/2025

	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Kim Châu	Lê Thị Hồng	Lê Quang Lệnh
Ký tên			
Ngày	20/10/2025	20/10/2025	20/10/2025

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

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trách nhiệm, thái độ, quy trình tiếp nhận, xử lý và báo cáo các ý kiến phản ánh, khiếu nại của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng của Bệnh viện và Tổng đài Bộ Y tế 1900-9095.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho người trực Lãnh đạo và Trưởng phòng Tổ chức Hành chính (TCHC)
- 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

1. Trực Lãnh đạo Bệnh viện

- **Chỉ đạo:** Chịu trách nhiệm cao nhất về việc giám sát và chỉ đạo xử lý các phản ánh, đặc biệt các trường hợp khẩn cấp, nghiêm trọng hoặc liên quan đến uy tín Bệnh viện.
- **Xử lý:** Trực tiếp tiếp nhận và xử lý các phản ánh khẩn cấp, phức tạp hoặc có tính chất nhạy cảm **trong vòng 24 giờ** và thông báo lại kết quả xử lý ban đầu cho người phản ánh.
- **Báo cáo:** Phê duyệt Báo cáo kết quả xử lý phản ánh trước khi gửi lên cấp trên (Sở Y tế, Bộ Y tế) nếu cần.

2. Trưởng phòng Tổ chức Hành chính (TCHC)

- **Chủ trì:** Là đầu mối chính thức, chủ trì việc tiếp nhận, phân loại, theo dõi, đôn đốc, và tổng hợp kết quả xử lý các phản ánh.
- **Tiếp nhận/Phân loại:**
 - + Tiếp nhận thông tin phản ánh từ tổng đài Bộ Y tế (1900-9095) và đường dây nóng riêng của Bệnh viện (0965291515)
 - + Phân loại phản ánh theo mức độ khẩn cấp, nội dung và chuyển đến bộ phận chuyên trách (Khoa/Phòng liên quan) để xác minh và xử lý.
- **Đôn đốc:** Theo dõi, đôn đốc các bộ phận chuyên môn xử lý phản ánh trong thời gian sớm nhất, đảm bảo các trường hợp khẩn cấp được giải quyết ngay trong **vòng 24 giờ**.

IV. QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN CUỘC GỌI VÀ TRẢ LỜI

Tiêu chí	Nội dung quy định
Thái độ trực	Luôn túc trực điện thoại, không được tắt máy, từ chối hoặc trả lời thiếu trách nhiệm khi người dân gọi đến.
Lời chào	Bắt đầu bằng lời chào chuẩn mực: "Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa xin nghe. Tôi là: Tên, chức danh Xin chào Ông/Bà."
Tiếp nhận thông tin	Ghi nhận đầy đủ và chính xác các thông tin: Tên người phản ánh, số điện thoại liên hệ, thời gian phản ánh, nội dung phản ánh (bao gồm cả địa điểm, thời gian, tên cán bộ y tế nếu có).
Trấn an/Thông báo	Lắng nghe, trấn an người phản ánh, cảm ơn và thông báo rõ: "Thông tin của Ông/Bà đã... ví dụ: trong 24 giờ đối với trường hợp khẩn cấp được ghi nhận. Chúng tôi sẽ xác minh và xử lý trong thời gian sớm nhất, và sẽ thông báo kết quả cho ông/bà."
Chuyển tuyến	Không tranh cãi, không đổ lỗi, Không được tự ý chuyển máy hoặc trả lời chung chung. Chỉ chuyển phản ánh theo quy trình xử lý nội bộ.

V. QUY ĐỊNH GIAO NHẬN ĐIỆN THOẠI

- Trong giờ hành chính Trưởng phòng TCHC sẽ chịu trách nhiệm quản lý và tiếp nhận các cuộc gọi đến.

- Ngoài giờ hành chính Phòng TCHC sẽ bàn giao trực tiếp cho Trục lãnh đạo Bệnh viện tiếp nhận và xử lý.

- Người trực ca trước phải bàn giao lại cho người trực ca sau tất cả các phản ánh chưa xử lý xong hoặc đang trong quá trình giải quyết, kèm theo báo cáo tiến độ rõ ràng.

VI. QUY TRÌNH XỬ LÝ PHẢN ÁNH

Bước	Bộ phận Thực hiện	Hoạt động Cụ thể	Thời hạn
1. Tiếp nhận & Ghi nhận	Trục lãnh đạo/Trưởng phòng TCHC/ Văn thư	- Trục lãnh đạo (ngoài giờ)/Trưởng phòng TCHC	Ngay khi nhận được cuộc gọi/thông báo.

		(trong giờ hành chính) tiếp và ghi nhận cuộc gọi đến. - Văn thư vào sổ theo dõi tiếp nhận và xử lý ý kiến, phản ánh của người dân.	
2. Phân loại & Chuyển xử lý	Trưởng phòng TCHC	Phân loại mức độ, nội dung và chuyển ngay phản ánh đến Trục Lãnh đạo (đối với khẩn cấp/nghiêm trọng) hoặc Khoa/Phòng chuyên môn liên quan để xác minh.	Trong vòng 01 giờ làm việc.
3. Xác minh & Giải quyết	Khoa/Phòng chuyên môn (dưới sự giám sát của Trục Lãnh đạo)	Khi nhận được thông tin phải xác minh thông tin, tìm phương án giải quyết và thực hiện xử lý ngay	Khẩn cấp: Tối đa 24 giờ. Phức tạp: 36 giờ
4. Báo cáo & Thông báo	Khoa/Phòng chuyên môn gửi Trưởng phòng TCHC	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 kết quả xử lý về Phòng TCHC và Trục Lãnh đạo.	Sau khi xử lý xong (trước thời hạn quy định).
5. Phản hồi	Trưởng phòng TCHC (hoặc Trục Lãnh đạo)	Thông báo kết quả xử lý lại cho người phản ánh qua điện thoại hoặc văn bản (nếu cần thiết)	Ngay sau khi có kết quả xử lý.
6. Tổng hợp báo cáo và đóng phản ánh	Văn thư	Báo cáo kết quả xử lý qua hệ thống phần mềm quản lý đường dây nóng Bộ Y tế. Cập nhật vào sổ theo dõi đường dây nóng của Bệnh viện. Báo cáo định kỳ 6 tháng và năm.	