

Số: 128/QĐ-BVNH

Ninh Hoà, ngày 15 tháng 3 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy trình tiếp nhận và giải quyết kiến nghị,
phản ánh trong khám chữa bệnh**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HOÀ

Căn cứ Quyết định số 2311/QĐ-UBND ngày 30/11/2011 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hoà về việc xếp hạng bệnh viện đa khoa khu vực Ninh Hoà;

Căn cứ Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 1895/BYT-QĐ ngày 19/9/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

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, đơn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hoà,

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Các cá nhân và các khoa phòng, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ban Giám đốc;
- Lưu: VT, TCHC.



GIÁM ĐỐC

BS. Trương Phước An

BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRONG KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH	Ngày ban hành: 15/3/2018 Lần ban hành: 01
---	---	---

(Ban hành kèm theo Quyết định số 128/QĐ-BVNH ngày 15/3/2018)

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 đơn vị trong bệnh viện có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.
- Không áp dụng với kiến nghị, phản ánh nặc danh.

III. Tài liệu liên quan

1. 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.

2. Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23/11/2009 của Quốc hội;

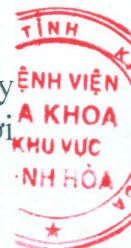
3. Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/09/1997 do Bộ Y tế ban hành.

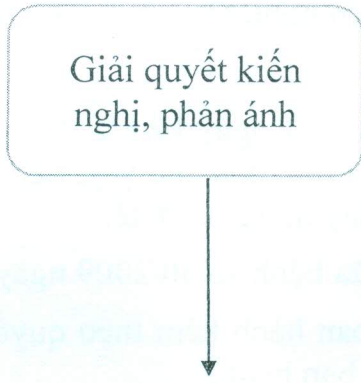
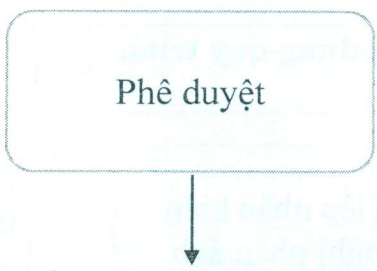
IV. Từ viết tắt

- BGĐ: Ban Giám đốc

V. Nội dung quy trình

Trách nhiệm	Nội dung quy trình	Mô tả, biểu mẫu
Ban Giám đốc	Tiếp nhận kiến nghị phản ánh ↓	Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ: - Số điện thoại đường dây nóng của Bệnh viện: 19009095 - 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)
Ban Giám đốc	Xử lý thông tin 	Người tiếp nhận khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng có trách nhiệm: - Cập nhật vào sổ theo dõi và báo cáo kết quả xử lý qua hệ thống quản lý đường dây nóng Bộ Y tế - Giải thích rõ, xử lý ngay ngừng vấn đề có thể hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan. - 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.
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.
Ban Giám đốc	Phê duyệt 	- Các khoa phòng cá nhân liên quan báo cáo BGĐ kết quả sự việc - Ban Giám đốc chỉ đạo phê duyệt: Thống nhất nội dung trả lời (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh hoặc trả lời qua điện thoại kiến nghị, phản ánh).

Ban Giám đốc	Trả lời kiến nghị và đóng phản ánh qua hệ thống phần mềm ↓	Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được duyet) tới địa chỉ đơn kiến nghị, phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại.
Tổ thường trực	Báo cáo và đóng phản ánh qua hệ thống phần mềm	- Báo cáo kết quả vừa xử lý qua hệ thống phần mềm - Cập nhật vào sổ theo dõi đường dây nóng - Báo cáo định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm.

