

# TRUNG TÂM Y TẾ TAM NÔNG

## QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN HÒM THƯ GÓP Ý, ĐƯỜNG DÂY NÓNG

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Đặng Thị Thanh Phòng TCHC	Hà Ngọc Anh Phòng KHNV	Ngô Oanh Oanh Giám đốc
Ký			  Giám ĐỐC BSCKII Ngô Oanh Oanh



## 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 Trung tâm y tế TAM NÔNG.

## 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 trung tâm 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

Luật khiếu nại số 02/2011/QH13;

- Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2014 của Bộ Y tế Quy định về Hồ sơ góp ý tại cơ sở Y tế;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

## IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1. Giải thích thuật ngữ: Không có.

4.2. Từ viết tắt:

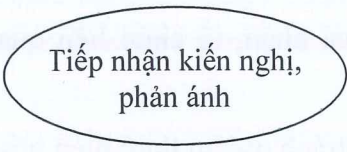
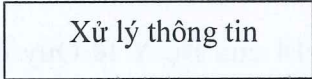
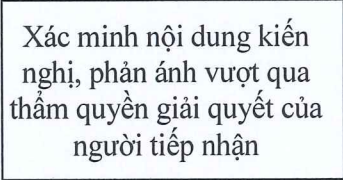
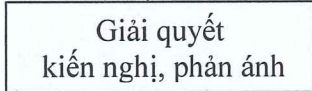
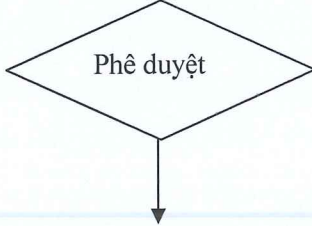
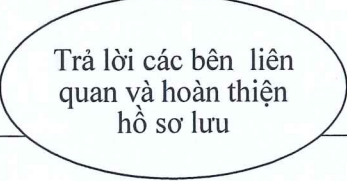
- BGD: Ban Giám đốc
- BN: Bệnh nhân
- TT: Trung Tâm
- HS: Hồ sơ
- KHNV: Kế hoạch nghiệp vụ
- QLCL : Quản lý chất lượng
- TCKT: Tài chính kế toán
- TCCB: Tổ chức cán bộ





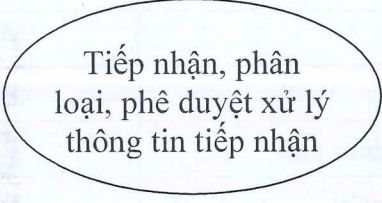
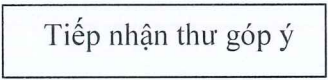



## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng Trung tâm

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<p><b>Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số điện thoại đường dây nóng của Trung tâm :</li> </ul> <p><b>Hình thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Do Lãnh đạo trung tâm phân công.</li> </ul> <p><i>Tuyệt đối không để tình trạng điện thoại đường dây nóng không có người trực.</i></p>
Người tiếp nhận		<p>Các cán bộ khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật vào sổ theo dõi.</li> <li>- Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan.</li> <li>- 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.</li> <li>- Nếu vượt quá thẩm quyền xin ý kiến giải quyết của Ban Giám đốc trung tâm để xử lý thông tin và chuyển ĐV đầu mối.</li> </ul>
Ban Giám đốc		<p>BGD chuyển đơn vị đầu mối: phòng QLCL để xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng.</p>
Phòng Quản lý chất lượng		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 phòng chức năng (do BGD chỉ định).</li> <li>- 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.</li> </ul>
Ban Giám đốc		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng chức năng báo cáo BGD kết quả làm việc</li> <li>- Ban Giám đốc phê duyệt: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (trường hợp trả lời bằng văn bản).</li> <li>▪ 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)</li> </ul> </li> </ul>
Phòng quản lý chất lượng		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được duyệt) tới địa chỉ đơn kiến nghị, phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại.</li> <li>- Lưu giữ sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng</li> </ul>

		<p>theo mẫu Sổ nhật ký đường dây nóng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng QLCL tổng hợp báo cáo .</li> </ul>
--	--	---

## 5.2. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý đơn, thư qua hòm thư góp ý.

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
Tổ mở hòm thư góp ý	 <p>Tiếp nhận, phân loại, phê duyệt xử lý thông tin tiếp nhận</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ mở hòm thư góp ý thành lập theo Quyết định số.../QĐ-BVBM ngày...../...../...của Giám đốc trung tâm .</li> <li>- Ghi biên bản mở hòm thư góp ý (<b>BM. .HT.04</b>).</li> <li>- Chuyển thư góp ý tới Ban Giám đốc trung tâm.</li> </ul>
Ban Giám đốc	 <p>Tiếp nhận thư góp ý</p>	Phân công đơn vị đầu mối xử lý.
P. Quản lý chất lượng	 <p>Xác minh nội dung thư góp ý và xử lý</p>	<p>Tùy theo nội dung thư góp ý, xử lý theo các quy trình và quy định hiện hành:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiến nghị, phản ánh: <b>Mục 5.1</b> của quy trình này</li> <li>- Khiếu nại:</li> <li>- Tố cáo:</li> </ul> <p>Báo cáo kết quả xử lý và kiến nghị với Ban Giám đốc.</p>
Ban Giám đốc	 <p>Phê duyệt</p>	<p>Ban Giám đốc phê duyệt:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn bản trả lời (<i>trường hợp trả lời bằng văn bản</i>).</li> <li>- Thống nhất nội dung làm việc (<i>nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh</i>).</li> <li>- Yêu cầu các đơn vị có liên quan trong bệnh viện thực hiện các kiến nghị.</li> </ul>
P. Quản lý chất lượng	 <p>Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện hồ sơ lưu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi nội dung trả lời thư góp ý đến đại chi người gửi (<i>nếu có</i>)</li> <li>- Làm việc với cá nhân, đơn vị gửi thư góp ý.</li> <li>- Yêu cầu các đơn vị thực hiện các kiến nghị.</li> <li>- Tổng kết báo cáo khi có yêu cầu của sở y tế.</li> <li>- Lưu trữ các thư góp ý tại đơn vị trong 01 năm.</li> </ul>



## VI. PHỤ LỤC

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1.	Phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh	PL 01
2.	File lưu tình hình đơn thư kiến nghị, phản ánh tại phòng QLCL	
3.	Mẫu sổ nhật ký đường dây nóng	PL.02
4.	Mẫu báo cáo đường dây nóng	PL.03
5.	Biên bản mở hòm thư góp ý	PL.04
6.	Sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh	PL.05
7.	Biên bản phân tích và giải quyết kiến nghị	PL.06

SỞ Y TẾ PHÚ THỌ  
TTYT HUYỆN TAM NÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: / ĐX - .....

Tam Nông, ngày ... tháng ... năm 20..

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../..... Trung tâm y tế TAM NÔNG nhận được  
đơn.....(4)

của ông (bà).....(6).....

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: ..... (7).....

Đơn đã được .....(8) giải quyết ngày ...../...../..... (nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải  
quyết đơn .....(3) ..... của ông (bà)

.....(5).....

Phê duyệt của ..... (5)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ngày..... tháng..... năm.....  
(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.  
(4) Đơn kiến nghị, đề nghị hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.  
(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.  
(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.  
(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.  
(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).







**BẢNG TỔNG HỢP ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG BỆNH VIỆN**

(Từ ngày đến hết ngày )

STT	THÔNG TIN TIẾP NHẬN	NỘI DUNG	SỐ CUỘC GỌI	TỈ LỆ	GHI CHÚ
1	Phản ánh về công tác KCB	Chuyên môn (không đúng quy trình, giờ làm việc, chậm xử lý các tình huống cấp cứu...)			
2	Phản nản về cơ sở vật chất	Thái độ (không hướng dẫn chu đáo, thờ ơ, cáu gắt) Biên báo chỉ dẫn, thiết bị, csvc bị hỏng, giường bệnh, phòng khám....			
3	Phản nản về an ninh trật tự	Thái độ của đội bảo vệ, trông xe, đảm bảo an toàn cho người bệnh			
4	Khác	Hỏi về thông tin khám chữa bệnh, tư vấn về sức khỏe, giá các loại xét nghiệm... ; Liên quan về BHYT, lịch làm việc tại nơi khám bệnh (KKB, KCBTYC, một số khoa, phòng khác), đặt lịch khám, xin số điện thoại....			
	<b>Tổng</b>				

LÃNH ĐẠO PHÒNG QLCL

Tam Nông, ngày tháng năm 20

NGƯỜI TỔNG HỢP





## BIÊN BẢN MỞ HÒM THƯ GÓP Ý

Thời gian:.....giờ.....phút, ngày...../...../.....

Mở hòm thư góp ý số:....., đặt tại Khoa/Phòng.....

### 1. Thành phần:

- Tổ mở hòm thư góp ý:

- Phó trưởng phòng Tổ chức cán bộ, Tổ trưởng;
- Đại diện Ban thanh tra nhân dân, Tổ viên;
- Phòng Quản lý chất lượng, Tổ viên, Thư ký.
- Đại diện ban chấp hành CĐCS

- Đại diện Ban chấp hành công đoàn Khoa/Phòng:....., nơi đặt hòm thư góp ý:

- .....

### 2. Cam kết:

- Những người tham gia mở hòm thư góp ý cam kết không tiết lộ nội dung thư góp ý.

### 3. Nội dung:

- Tổng số thư:.....

- Phân loại thư:

- Khiếu nại:.....
- Tố cáo:.....
- Kiến nghị, đề nghị:.....
- Thư khen:.....
- Góp ý về chuyên môn:.....
- Góp ý về thái độ của nhân viên y tế:.....
- Góp ý về cơ sở vật chất:.....
- Khác:.....

- Tổ mở hòm thư góp ý thống nhất chuyển các thư góp ý tới Ban Giám đốc trung tâm xem xét, phân công đơn vị đầu mối xử lý.

Buổi làm việc kết thúc lúc.....giờ.....phút cùng ngày.

Biên bản này đã được đọc lại cho những người có tên nêu trên nghe và ký xác nhận.

**Đại diện BTTND**

**Đại diện BCH CĐCS**

**Phòng TCCB**

**Phòng QLCL**

**TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TAM NÔNG**

**SỔ**

**TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**





TTYT HUYỆN TAM NÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Đơn vị: .....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Ngày... ..tháng... ..năm

**BIÊN BẢN PHÂN TÍCH VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ****I. Thời gian**.....giờ.....phút, ngày...../...../.....**II. Địa điểm:** Khoa.....**III. Thành phần tham dự:****IV. Nội dung làm việc:**1. *Tóm tắt nội dung ý kiến* (kèm theo đơn thư nếu phản ánh qua đơn thư) :.

.....

.....

.....

.....

.....

2. *Phương án giải quyết*

.....

.....

.....

.....

.....

3. *Đầu mối giải quyết:* .....4. *Thời gian thực hiện:* .....5. *Báo cáo kết quả thực hiện tới:* .....6. *Thời gian báo cáo kết quả thực hiện:* .....**CHỦ TRÌ CUỘC HỌP**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**THƯ KÝ**

(Ký, ghi rõ họ tên)

