

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý đường dây nóng	Mã hiệu: QT-KHTH-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

MỤC LỤC

- SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
 2. PHẠM VI ÁP DỤNG
 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
 4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 6. BIỂU MẪU
 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Lê Thị Quỳnh Trâm	Nguyễn Tiến Vũ	Trần Nguyên Phú
Chữ ký			
Chức vụ	Chuyên trách QLCL	Phó giám đốc	Giám đốc

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý đường dây nóng	Mã hiệu: QT-KHTH-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Trang/mục liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành	Ngày ban hành
	Ban hành lần đầu	01	16/11/2021

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý đường dây nóng	Mã hiệu: QT-KHTH-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất cách thức xử lý các khiếu nại và thông tin phản hồi của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân về các ý kiến liên quan đến công tác tiếp đón, khám chữa bệnh, tinh thần thái độ của cán bộ, nhân viên y tế phục vụ người bệnh tại Bệnh viện đa khoa thành phố Hà Tĩnh

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với mọi khiếu nại và thông tin phản hồi của người bệnh, gia đình người bệnh qua đường dây nóng Bệnh viện
- Thủ tục này liên quan đến phòng ban chức năng, các đơn vị trong toàn Bệnh viện.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO 9001:2015.
- Quy chế Bệnh viện ban hành kèm Quyết định số 1895/1997/BYT-QĐ ngày 19/9/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế.
- Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của 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;

4. THUẬT NGỮ/VIẾT TẮT

- HTQL: Hệ thống quản lý;
- QLCL: Quản lý chất lượng;
- STCL: Sổ tay chất lượng;
- QT: Quy trình;
- HD: Hướng dẫn;
- BM: Biểu mẫu;
- BGD: Ban giám đốc;
- BN: Bệnh nhân;
- BV: Bệnh viện;
- HS: Hồ sơ;
- KHTH: Kế hoạch tổng hợp;
- TCKT: Tài chính kế toán;
- TCCB: Tổ chức cán bộ;

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Thời	Biểu
----	--------------------	-------------	------	------

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý đường dây nóng	Mã hiệu: QT-KHTH-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

			gian	mẫu/ KQ
B1	<p>Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh</p> <p>- Kiến nghị phản ánh được tiếp nhận từ Số điện thoại đường dây nóng của Bệnh viện: 0965271616</p> <p>- Trách nhiệm tiếp nhận: Do lãnh đạo Bệnh viện trực điện thoại đường dây nóng.</p> <p>- Tuyệt đối không để tình trạng điện thoại đường dây nóng không có người trực</p>	Người tiếp nhận		
B2	<p>Xử lý thông tin</p> <p>Các cán bộ khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng có trách nhiệm:</p> <p>- Cập nhật vào sổ theo dõi. (QT-KHTH-01/BM01)</p> <p>- Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề trong phạm vi hoặc khả năng có thể giải quyết hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan (Phòng KHTH, Phòng Điều dưỡng, các khoa, phòng bộ phận liên quan (tùy trường hợp))</p> <p>- Các cá nhân bộ phận liên quan khi tiếp nhận được thông tin có trách nhiệm xử lý ngay hoặc phải trực tiếp đến tận nơi kiểm tra xử lý.</p>	Người tiếp nhận		
B3	<p>Giải quyết kiến nghị, phản ánh</p> <p>- Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh viết bản tường trình (nếu cần thiết), phân tích sự việc, báo cáo tới phòng KHTH.</p> <p>- Phòng KHTH phối hợp các khoa, phòng liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, các tài liệu có liên quan, đề xuất biện pháp giải quyết</p>	Phòng KHTH		
B4	<p>Phê duyệt</p> <p>- Phòng KHTH báo cáo BGD kết quả làm việc</p> <p>- Ban giám đốc phê duyệt:</p> <p>+ Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (trường hợp có trả lời bằng</p>	Ban giám đốc		

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận và xử lý đường dây nóng	Mã hiệu: QT-KHTH-01
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

	văn bản). + 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)			
B5	Trả lời các bên liên quan - Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được duyệt) tới địa chỉ đoàn kiến nghị, phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại	Phòng KHTH + Lãnh đạo phụ trách đường dây nóng		
B6	Lưu hồ sơ: Theo mục 7 quy trình			

6. BIỂU MẪU

TT	Mã biểu	Tên biểu mẫu
1.	QT-KHTH-01/BM01	Sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng
2.	QT-KHTH-01/BM02	Báo cáo đường dây nóng Bệnh viện

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng	Phòng KHTH	3 năm
2.	Báo cáo đường dây nóng		