

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ CAM LÂM



**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ
THÔNG TIN PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN THÔNG QUA
ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA TRUNG TÂM Y TẾ CAM LÂM**

QT.ĐDN

Xây dựng, kiểm tra và phê duyệt	Đơn vị xây dựng quy trình	Đơn vị kiểm tra	Người phê duyệt
	Tổ trực điện thoại đường dây nóng	Tổ QLCLBV	Nguyễn Đức Trí (P. Giám đốc-PT TTYT)

	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN THÔNG QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG CỦA TTYT CAM LÂM (Kèm Quyết định số /QĐ-YTCL, ngày tháng 6 năm 2021)	Mã số: QT.ĐDN
		Ngày ban hành: /6/2021
		Phiên bản: 02

I. MỤC ĐÍCH

Thông nhất quy trình tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh của người dân, cá nhân, tổ chức... thông qua ĐDN liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại TTYT Cam Lâm.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

1. Áp dụng cho tất cả các kiến nghị của người dân, phản ánh của cá nhân, tổ chức qua ĐDN liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại TTYT Cam Lâm.

2. Không áp dụng với các kiến nghị, phản ánh nặc danh.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN (THAM CHIẾU)

1. Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23/11/2009 của Quốc hội;
2. Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh;
3. Bộ Tiêu chí Chất lượng Việt Nam (phiên bản 2.0) ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành ngày 18 tháng 11 năm 2016;
4. Quyết định số 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế sử dụng phần mềm theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng của Bộ Y tế 1900-9095;
5. Công văn số 3376/BYT-VPB1 ngày 03/6/2016 của Bộ Y tế về việc Công khai số trực tổng đài đường dây nóng ngành Y tế và gửi thông tin để hoàn thiện hệ thống phần mềm đường dây nóng;
6. Công văn số 1509/SYT-VP ngày 29/6/2016 của Sở Y tế Khánh Hòa về việc công khai số trực tổng đài đường dây nóng ngành Y tế và gửi thông tin để tiếp tục hoàn thiện hệ thống phần mềm đường dây nóng.

IV. DANH MỤC CÁC TỪ VIẾT TẮT

- BYT: Bộ Y tế; SYT: Sở Y tế; TTYT: Trung tâm Y tế; GD: Giám đốc
- BN: Bệnh nhân; TD: Theo dõi; BC: Báo cáo
- KCB: Khám chữa bệnh; GB: Giường bệnh
- PDD: Phòng Điều dưỡng; TCHC: Tổ chức - Hành chính
- KHNH: Kế hoạch - Nghiệp vụ
- QLCLBV: Quản lý chất lượng bệnh viện
- QC: Quy chế; CS: Chính sách
- ĐT: Điện thoại; ĐDN: Đường dây nóng
- QĐ: Quy định; BM: Biểu mẫu; PL: Phụ lục; HD: Hướng dẫn

V. MÔ TẢ CHI TIẾT QUY TRÌNH

1. Mô tả chi tiết các bước của quy trình/thủ tục tiếp nhận phản ánh từ cổng thông tin đường dây nóng của Bộ Y tế

Các bước thực hiện	Trách nhiệm của các thành viên Tổ trực ĐDN	Mô tả chi tiết các bước thực hiện
Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh từ cổng thông tin đường dây nóng của BHYT qua tổng đài trực đường dây nóng của BHYT 1900-9095	CN Nguyễn Văn Thắng (Phụ trách CNTT)	- Hàng ngày TD và tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh của BN hoặc người nhà BN... trên cổng “duongdaynongbyt.moh.gov.vn”. BC tổ trưởng tổ trực ĐDN đề chỉ đạo xử lý những ý kiến, phản ánh của BN, người nhà BN... về chất lượng dịch vụ KCB thông qua ĐDN - Cập nhật những thông tin đã tiếp nhận vào sổ TD phản ánh của người dân thông qua ĐDN
Phân công các đơn vị đầu mối xác minh, phân tích, giải quyết các nội dung kiến nghị, phản ánh	BS Nguyễn Đức Trí (P. Giám đốc, PT TTYT Tổ trưởng)	- Phòng KHN: Giải quyết các kiến nghị, phản ánh về chất lượng chuyên môn KCB - Phòng TC-HC: Giải quyết các kiến nghị, phản ánh về thái độ tiếp xúc, tác phong làm việc. - PĐD: Giải quyết kiến nghị, phản ánh về công tác chăm sóc điều dưỡng. - Phòng TC-KT: Giải quyết kiến nghị, phản ánh về giá của các dịch vụ kỹ thuật. - Tổ trực ĐDN: Tổng hợp, xử lý theo quy trình.
Xử lý thông tin kiến nghị, phản ánh, họp rút kinh nghiệm, BC Tổ trưởng tổ trực điện thoại đường dây nóng	Các Phòng chức năng được phân công nhiệm vụ	- Nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, tổ chức mời tất cả các cá nhân, đơn vị có liên quan viết bản tường trình (nếu cần thiết). - Triệu tập họp xác minh mức độ sự việc và phân tích sự việc, rút kinh nghiệm, đề xuất hướng giải quyết theo quy trình xử lý sự cố chuyên môn nghiệp vụ. - Cuộc họp phải được ghi biên bản, tổng hợp, BC gửi về Tổ trưởng tổ trực ĐDN không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin kiến nghị phản ánh.
Phê duyệt	BS Nguyễn Đức Trí (P. Giám đốc, PT TTYT Tổ trưởng)	Sau khi nhận được BC của các Phòng chức năng được phân công về kết quả làm việc, Tổ trưởng phê duyệt: - Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (trường hợp trả lời bằng văn bản). - Thống nhất nội dung trả lời (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh hoặc phân công cá nhân, phòng chức năng trả lời qua điện thoại).
Trả lời các bên liên quan, hoàn thiện hồ sơ	Các phòng chức năng	- Các Phòng chức năng được phân công: + Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được duyệt) tới địa chỉ kiến nghị, phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại không quá 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin kiến nghị, phản ánh từ cổng tiếp nhận. + Gửi biên bản cuộc họp cho Tổ trực ĐDN lưu hồ sơ và Tổ QLCLBV biết
	CN Nguyễn Văn Thắng	Cập nhật kết quả giải quyết vào cổng thông tin ĐDN của BHYT.

2. Mô tả chi tiết các bước của quy trình/thủ tục tiếp nhận phản ánh từ điện thoại đường dây nóng của TTYT Cam Lâm

Các bước thực hiện	Trách nhiệm của các thành viên Tổ trực ĐDN	Mô tả chi tiết các bước thực hiện
Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh từ điện thoại đường dây nóng của TTYT Cam Lâm	Tổ trưởng: BS Nguyễn Đức Trí (Phó GD, PT TTYT)	- Trường hợp 1 (*): Đối với kiến nghị phản ánh trực tiếp từ BN, người nhà BN,...: Lập tức ghi nhận, trấn an, gửi lời lấy làm tiếc về sự không hài lòng này, khẳng định sự cố này rất hiếm chưa từng xảy ra tại TTYT và cam kết phản hồi sau khi TTYT làm việc lại với cá nhân, tập thể liên quan. - Trường hợp 2 (**): Đối với kiến nghị, phản ánh nhận từ SYT, BHYT: Lập tức tiếp thu và thực hiện: + Cập nhật vào sổ TD trong vòng 24 giờ sau khi nhận được cuộc gọi kiến nghị, phản ánh. + Lập phiếu báo cáo sự cố. + Lập biên bản nội dung cuộc gọi theo biểu mẫu BM04.QT.ĐDN và gửi Ban GD. + Tuyệt đối không để tình trạng ĐT không có người trực giải quyết các ý kiến, phản ánh.
	Thành viên: BS Lê Thanh (Phó GD)	- Trường hợp 1: Đối với kiến nghị phản ánh trực tiếp từ BN, người nhà BN,...: Thực hiện như (*) - Trường hợp 2: Đối với kiến nghị, phản ánh nhận từ SYT, BHYT: + Nếu trong khả năng giải quyết: Thực hiện như (**) + Nếu vượt khả năng giải quyết: Phải báo cáo GD đề xin ý kiến chỉ đạo thực hiện
	Thành viên: BS Lê Quang Thi (Phó GD)	- Trường hợp 1: Đối với kiến nghị phản ánh trực tiếp từ BN, người nhà BN,...: Thực hiện như (*) - Trường hợp 2: Đối với kiến nghị, phản ánh nhận từ SYT, BHYT: + Nếu trong khả năng giải quyết: Thực hiện như (**) + Nếu vượt khả năng giải quyết: Phải báo cáo GD đề xin ý kiến chỉ đạo thực hiện
	Thành viên: BS Nguyễn Bá Tùng (Trưởng phòng KHN)	- Trường hợp 1: Đối với kiến nghị phản ánh trực tiếp từ BN, người nhà BN, ...: Thực hiện như (*) - Trường hợp 2: Đối với kiến nghị, phản ánh nhận từ SYT, BHYT: + Nếu trong khả năng giải quyết: Thực hiện như (**) + Nếu vượt khả năng giải quyết: Phải báo cáo GD đề xin ý kiến chỉ đạo thực hiện
Phân công các đơn vị đầu mối xác minh, phân tích, giải quyết các nội dung kiến nghị, phản ánh	Tổ trưởng: BS Nguyễn Đức Trí (Phó GD, PT TTYT)	Phân công - Phòng KHN: Giải quyết các kiến nghị, phản ánh về chất lượng chuyên môn KCB - Phòng TC-HC: Giải quyết các kiến nghị, phản ánh về thái độ tiếp xúc, tác phong làm việc. - PDD: Giải quyết kiến nghị, phản ánh về công tác chăm sóc điều dưỡng. - Phòng TC-KT: Giải quyết kiến nghị, phản ánh về giá của các dịch vụ kỹ thuật. - Tổ trực ĐDN : Tổng hợp, xử lý theo quy trình.

Các bước thực hiện	Trách nhiệm của các thành viên Tổ trực ĐDN	Mô tả chi tiết các bước thực hiện
Xử lý thông tin kiến nghị, phản ánh, họp rút kinh nghiệm, BC Tổ trưởng	Các Phòng chức năng được phân công	- Nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, tổ chức mời tất cả các cá nhân, đơn vị có liên quan viết bản tường trình (nếu cần thiết) - Triệu tập cuộc họp xác minh mức độ sự việc và phân tích sự việc, rút kinh nghiệm, đề xuất hướng giải quyết theo quy trình xử lý sự cố chuyên môn nghiệp vụ. Cuộc họp phải được ghi biên bản, tổng hợp, BC gửi về Tổ trưởng ĐDN không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin cuộc gọi.
Phê duyệt	Tổ trưởng: BS Nguyễn Đức Trí (Phó GĐ, PT TTYT)	Tổ trưởng ĐDN phê duyệt: - Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (trường hợp trả lời bằng văn bản). - Thống nhất nội dung trả lời (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh hoặc phân công cá nhân, phòng chức năng trả lời qua điện thoại kiến nghị, phản ánh).
Trả lời các bên liên quan; Phân công tổng hợp báo cáo và hoàn thiện hồ sơ	Các Phòng chức năng được phân công	- Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được duyệt) tới địa chỉ kiến nghị, phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại không quá 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin cuộc gọi. - Gửi biên bản cuộc họp cho Tổ trực ĐDN lưu hồ sơ và Tổ OLCLBV biết.
	Tổ trưởng: BS Nguyễn Đức Trí (Phó GĐ, PT TTYT)	Phân công thành viên của Tổ trực ĐDN - Lập sổ TD phản ánh của người dân thông qua ĐDN (BM01-QT.ĐDN), cập nhật các kiến nghị, phản ánh qua ĐDN theo thời gian (ghi chép đầy đủ trung thực các ý kiến tích cực tiêu cực về BV, kể cả các ý kiến đã được đăng tải trên các phương tiện thông tin đại chúng, mạng xã hội và các đơn kiện có liên quan đến BV). - Tổng hợp nội dung phản ánh của người dân thông qua ĐDN (BM02-QT.ĐDN) - Tổng hợp kết quả xử lý phản ánh của người dân thông qua ĐDN (BM03-QT.ĐDN) - BC phân tích các vấn đề BN thường xuyên phàn nàn, thắc mắc; tần số các khoa, phòng và NVYT có nhiều BN phàn nàn, thắc mắc hoặc khen ngợi để có giải pháp xử lý và xác định vấn đề ưu tiên cải tiến; phân tích “nguyên nhân gốc rễ” các vấn đề xảy ra do lỗi của cá nhân (BS, ĐD...) hoặc do lỗi chung của BV, lỗi chung của ngành (lỗi hệ thống). - Tần suất BC: 06 tháng/lần gửi SYT và đăng tải lên trang website của TTYT.

VI. CÁC BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM QUY TRÌNH

- BM01-QT.ĐDN: Sổ theo dõi thông tin phản ánh của người dân thông qua ĐDN.
- BM02-QT.ĐDN: Bảng tổng hợp nội dung thông tin phản ánh của người dân thông qua ĐDN.
- BM03-QT.ĐDN: Bảng tổng hợp kết quả xử lý thông tin phản ánh của người dân thông qua ĐDN.
- BM04-QT.ĐDN: Biên bản cuộc gọi ĐDN.

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
TRUNG TÂM Y TẾ CAM LÂM



**SỔ THEO DÕI THÔNG TIN PHẢN ÁNH
CỦA NGƯỜI DÂN THÔNG QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG**
(BM01-QT.ĐDN - Sử dụng tại Tổ trực đường dây nóng)

Ngày bắt đầu sử dụng: tháng.....năm.....

[illegible]

Thời gian tổng hợp: Từ ngày.....tháng..... năm đến ngày.....tháng..... năm

[illegible]

[illegible]

Hôm nay,giờ.....phút, ngàytháng.....năm.....

Tại: Chúng tôi gồm:

Người lập biên bản (Người được phân công trực ĐDN):

Ông (bà).....Chức danh.....

Đơn vị trực thuộc TTYT bị phản ánh.....

Người đã gọi điện phản ánh kiến nghị đường dây nóng TTYT Cam Lâm:

Ông (bà)....., Tuổi:....., Số điện thoại:.....

Số CMND/CCCD.....cấp ngày.../.../.....tại.....

Địa chỉ thường trú:

Tiến hành lập biên bản cuộc gọi kiến nghị, phản ánh đường dây nóng của TTYT như sau: (Ghi thời gian, địa điểm xảy ra, nội dung diễn biến cuộc gọi, nguyên nhân, người chứng kiến, người liên quan, các biện pháp đã xử lý tại chỗ, kết quả đã xử lý)

[illegible]

Biên bản được lập thành.....bản.

Biên bản kết thúc hội.....giờ.....phút cùng ngày, mọi người có tên trên xác nhận sự việc cùng ký tên dưới đây:

Đơn vị bị phản ánh

Người chứng kiến

Người lập biên bản

(Ký, ghi rõ họ và tên)

Người liên quan