

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng của Trung tâm Y tế Cam Lâm

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ CAM LÂM

Căn cứ Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc Hướng dẫn thực hiện Quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 919/QĐ-UBND ngày 14 tháng 4 năm 2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Khánh Hòa về việc giao nhiệm vụ đối với Viên chức quản lý;

Xét đề nghị của Tổ trực đường dây nóng và Tổ Quản lý chất lượng Bệnh viện.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng (ĐDN) của Trung tâm Y tế (TTYT) Cam Lâm

1. Quy định mã quy trình và mã các biểu mẫu kèm theo quy trình như sau:

Mã Quy trình /Biểu mẫu	Tên qui trình/biểu mẫu	Ghi chú
QT.ĐDN	Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân thông qua đường dây nóng (ĐDN) của TTYT Cam Lâm	Quy trình và các biểu mẫu được áp dụng tại Tổ trực ĐDN của TTYT Cam Lâm
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	

2. Nội dung quy trình và các biểu mẫu chi tiết (Đính kèm quyết định).

Điều 2. Tổ trực ĐDN có trách nhiệm thực hiện việc tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân thông qua ĐDN và báo cáo kết quả thực hiện theo quy trình.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành (Thay thế Quyết định số 448/QĐ-YTCL, ngày 21 tháng 11 năm 2017).

Điều 4. Các Ông (Bà) Trưởng, phụ trách các đơn vị trực thuộc TTYT có trách nhiệm phổ biến cho nhân viên y tế biết và phối hợp với Tổ trực ĐDN thực hiện Quy trình ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Ban Giám đốc;
- Tổ QLCLBV;
- Lưu: VT, Tổ trực ĐDN (BS Tùng).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Đức Trí