

Số : 646/QĐ-BV

Nhà Bè, ngày 13 tháng 11 năm 2023

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị,  
phản ánh từ đường dây nóng tại Bệnh viện huyện Nhà Bè

### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ

Căn cứ Quyết định số 852/QĐ-UBND ngày 11 tháng 3 năm 2020 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về tổ chức lại Bệnh viện huyện Nhà Bè trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện Nhà Bè thành Bệnh viện huyện Nhà Bè trực thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Quyết định số 5391/QĐ-SYT ngày 14 tháng 8 năm 2020 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Bệnh viện huyện Nhà Bè trực thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh.

Căn cứ 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính quản trị,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh từ đường dây nóng tại Bệnh viện huyện Nhà Bè (Đính kèm Quy trình).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính quản trị, Trưởng phòng Tài chính - Kế toán, Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp, Trưởng phòng Điều dưỡng, Trưởng các khoa có liên quan, Tổ trưởng Tổ quản lý chất lượng bệnh viện, Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /-/-

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc;
- Nhu Điều 3;
- Lưu: VT. /-/-







Bs. CKII. Nguyễn Hữu Thơ



SỞ Y TẾ TP.HỒ CHÍ MINH  
BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ



**QUY TRÌNH**  
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TỪ ĐƯỜNG DÂY  
NÓNG TẠI BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ

	Bộ phận soạn thảo	Bộ phận kiểm tra	Lãnh đạo phê duyệt
Họ và tên	DS. Hồ Đăng Khoa Phó Trưởng phòng Kế hoạch Tổng hợp	CN. Ô Thị Thùy Linh Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính quản trị	Bs.CKII.Nguyễn Hữu Thơ Giám đốc Bệnh viện huyện Nhà Bè
Chữ ký		 	



<b>BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KIẾN NGHI, PHẢN ÁNH TỪ ĐƯỜNG DÂY NÓNG TẠI BỆNH VIỆN HUYỆN NHÀ BÈ</b>	Ngày ban hành: 13/11/23 Lần ban hành : 02 Mã Số : 04/TN&XL-TCĐ
-----------------------------------	--	--

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện.
3. Lưu bản có đóng dấu Bệnh viện tại phòng Hành chính và đơn vị soạn thảo. Quy trình được đăng trên hệ thống mạng nội bộ của Bệnh viện.

**NOI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phó Giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các phòng chức năng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các đơn vị lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các đơn vị cận lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ quản lý chất lượng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
2-6	Nội dung	Sửa đổi phần xử lý sang tổ QLCL



## **1. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất quy trình tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức qua đường dây nóng liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

## **2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

- Áp dụng cho mọi kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức qua đường dây nóng liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện huyện Nhà Bè.

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

## **3. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG**

Các cá nhân, bộ phận, khoa phòng trực thuộc Bệnh viện.

## **4. TÀI LIỆU LIÊN QUAN**

Quy chế bệnh viện, Bộ Y tế ban hành năm 1997.

- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23/11/2009 của Quốc hội.

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh.

- 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.

## **5. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT**

### **5.1. Thuật ngữ**

Không có

### **5.2. Từ viết tắt:**

GD: Giám đốc

QLCL: Quản lý chất lượng

ĐDN: Đường dây nóng

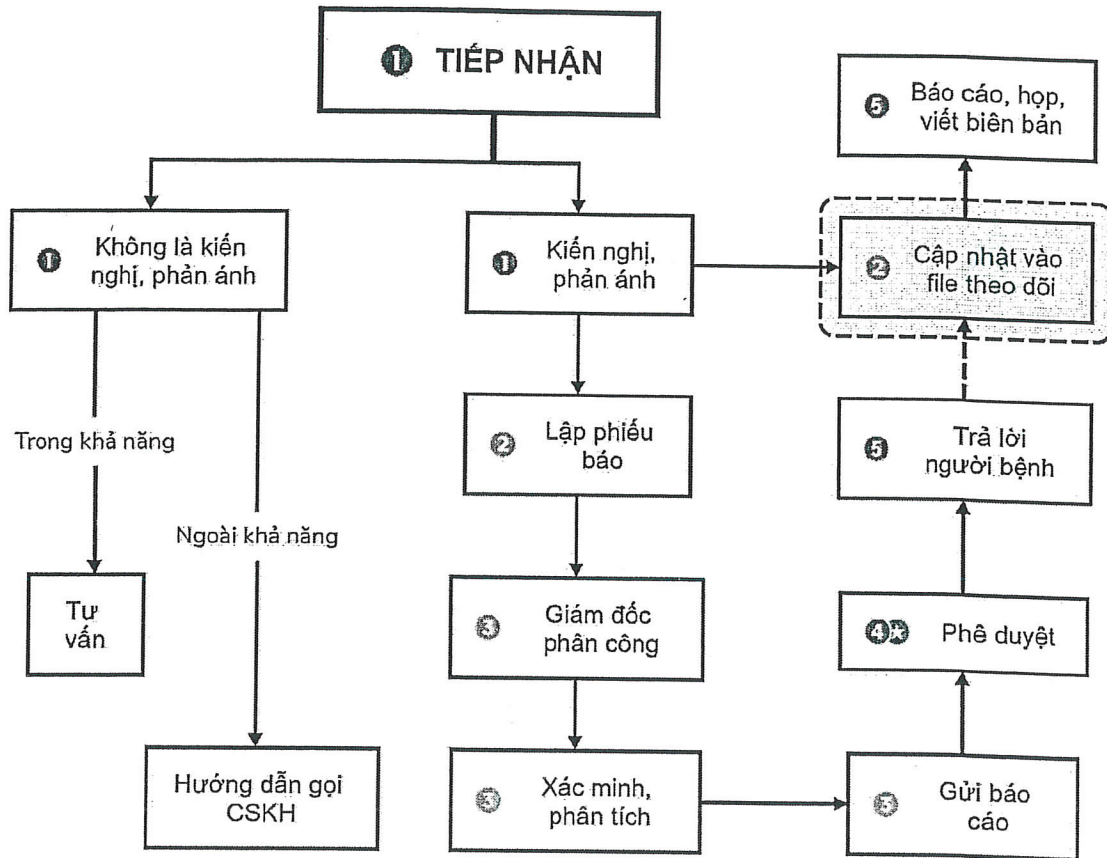
TCD: Tiếp công dân

KHHTH: Kế hoạch tổng hợp

TC-HCQT: Tổ chức – Hành chính quản trị

## 6. NỘI DUNG

### 6.1. Sơ đồ



### 6.2. Quy trình

BƯỚC	TÊN	NGƯỜI THỰC HIỆN	NỘI DUNG
1	Tiếp nhận	Nhân viên trực đường dây nóng	<p>- Đối với kiến nghị phản ánh trực tiếp từ người nhà thân nhân, người bệnh, 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 Bệnh viện huyện Nhà Bè và cam kết phản hồi sau khi Bệnh viện làm việc lại với cá nhân, tập thể liên quan. Đối với kiến nghị, phản ánh nhận từ Sở Y tế, Bộ Y tế lập tức ghi nhận.</p> <p>- Giải thích tư vấn với những cuộc gọi không phải kiến nghị, phản ánh trong khả năng tiếp cận thông tin của nhân viên trực. Đề nghị gọi lại vào số điện thoại</p>

			<p>chăm sóc khách hàng đối với những yêu cầu tư vấn dịch vụ y tế, chế độ, chính sách bảo hiểm y tế.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp cận và cập nhật vào file theo dõi.</li> <li>- Trong vòng 24h sau khi nhận được cuộc gọi phản ánh, tổng đài viên thực hiện:</li> <li>- Lập phiếu báo nội dung kiến nghị, phản ánh theo mẫu BM.ĐDN.QLCL.01 gửi cho Tổ QLCL.</li> <li>- Tuyệt đối không để tình trạng điện thoại tổng đài không có người trực.</li> </ul>
2	Trình phê duyệt, phân công	<p>Tổ TCD</p> <p>Giám đốc</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo Giám đốc nội dung cuộc gọi phản ánh, kiến nghị theo BM.ĐDN.QLCL.01.</li> <li>- GD phân công đơn vị đầu mối Tổ QLCL phối hợp khoa được phản ánh và: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Phòng KHTH giải quyết các kiến nghị, phản ánh về chuyên môn nghiệp vụ;</li> <li>+ Phòng TC-HCQT giải quyết các kiến nghị, phản ánh về thái độ tiếp xúc, tác phong làm việc;</li> <li>+ Phòng điều dưỡng giải quyết kiến nghị, phản ánh về công tác chăm sóc điều dưỡng;</li> </ul> </li> <li>- Tổ QLCL tổng hợp, báo cáo nội dung làm việc cho Giám đốc.</li> </ul>
3	Xử lý thông tin, họp rút kinh nghiệm, báo cáo Ban Giám đốc	<p>Tổ QLCL</p> <p>Phòng chức năng</p> <p>Các khoa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ QLCL, phòng chức năng, khoa 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. Cuộc họp phải được ghi biên bản, tổng hợp, báo cáo gửi về GD trong vòng không quá 05 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin cuộc gọi.</li> </ul>
4	Phê duyệt	Giám đốc	<p>Sau khi nhận được báo cáo của Tổ QLCL về kết quả làm việc, Ban Giám đốc phê duyệt:</p> <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> </ul>



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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).</li> </ul>
5	Trả lời các bên liên quan, hoàn thiện hồ sơ	Tổ QLCL	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ QLCL 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 trong vòng không quá 07 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông tin cuộc gọi.</li> <li>- Lưu biên bản cuộc họp phân tích – rút kinh nghiệm.</li> <li>- Cập nhật kết quả xử lý lên file mềm, tổng hợp báo cáo đường dây nóng hàng tháng, định kỳ báo cáo 01 tháng/lần cùng với các nội dung của hòm thư góp ý và gửi báo cáo theo mẫu BM.ĐDN.QLCL.02 về Sở Y tế.</li> </ul>





