

Lấp Vò, ngày 17 tháng 01 năm 2018

QUY TRÌNH

Tiếp nhận thông tin và giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của người bệnh trong quá trình khám bệnh chữa bệnh

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất quy trình tiếp nhận thông tin và giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Lấp Vò.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho mọi phản ánh, kiến nghị, khiếu nại của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh.
- Các khoa phòng trong Trung tâm có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.
- Không áp dụng với phản ánh, kiến nghị, khiếu nại nặc danh.

III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

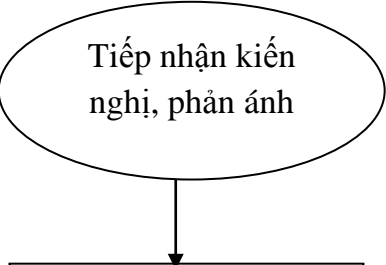
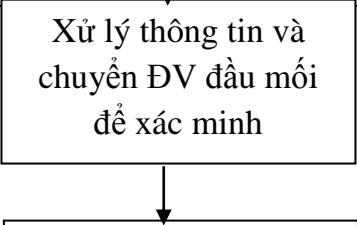
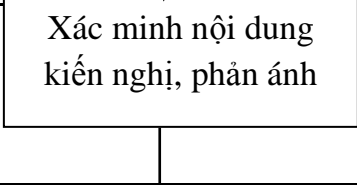
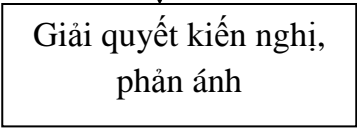
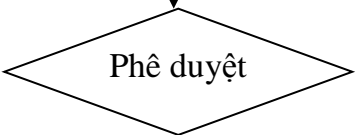
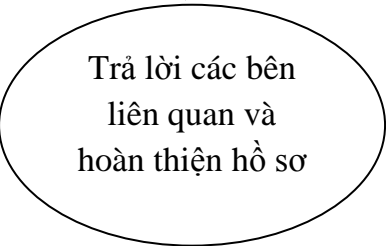
1. Thông tư 07/2014/TT-BYT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại;
2. Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23/11/2009 của Quốc hội;
3. Quy chế Bệnh viện ban hành kèm theo Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 do Bộ Y tế ban hành.

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

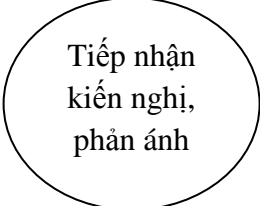
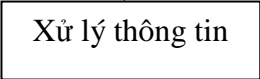
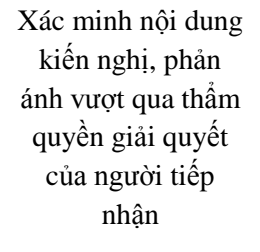
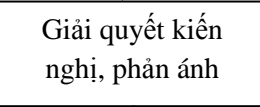
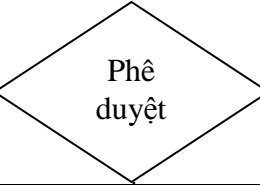

- 4.1. Giải thích thuật ngữ: Không có
- 4.2. Từ viết tắt:
 - BGĐ: Ban Giám đốc
 - BN: Bệnh nhân
 - HS: Hồ sơ
 - KHNV: Kế hoạch nghiệp vụ
 - TCKT: Tài chính kế toán
 - TCHC: Tổ chức hành chính

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Sơ đồ quá trình tiếp nhận thông tin và xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại qua đơn thư.

| Trách nhiệm | Các bước thực hiện | Mô tả/ tài liệu liên quan |
|-----------------|---|---|
| Người tiếp nhận |  | Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại được tiếp nhận từ: - Ban Giám đốc - Các khoa phòng trong Trung tâm Hình thức của phản ánh, kiến nghị, khiếu nại: - Đơn thư Các khoa phòng nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại có trách nhiệm báo cáo cho BGD để xử lý thông tin và chuyển đơn vị đầu mối. |
| Ban Giám đốc |  | BGD chuyển đơn vị đầu mối: Phòng KHNV, phòng Điều dưỡng, phòng QLCL, Thanh tra thủ trưởng, thanh tra nhân dân (<i>tùy trường hợp</i>) để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại trong vòng tối đa 10 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hoặc trong trường hợp phức tạp tối đa không quá 15 ngày . |
| Đơn vị xác minh |  | - Đề xuất Ban Giám đốc về việc thụ lý giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại: - Phiếu đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại. |
| Phòng chức năng |  | - Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, viết bảng tường trình (<i>nếu cần thiết</i>), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới phòng chức năng (<i>do BGD chỉ định</i>). - Các phòng chức năng phối hợp với đơn vị có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại các tài liệu có liên quan, đề xuất biện pháp giải quyết. |
| Ban Giám đốc |  | - Phòng chức năng báo cáo BGD kết quả làm việc - Ban Giám đốc phê duyệt: * Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại (<i>trường hợp trả lời bằng văn bản</i>) * Thống nhất nội dung làm việc (<i>nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại</i>). |
| Phòng chức năng |  | - Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ đơn phản ánh, kiến nghị hoặc lên kế hoạch: thời gian, địa điểm, thành phần... gặp gỡ trực tiếp gia đình bệnh nhân. - Lưu hồ sơ có liên quan (<i>Đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, các bảng tường trình, biên bản họp và báo cáo của đơn vị, văn bản trả lời, biên bản họp TT và các tài liệu khác có liên quan</i>). |

5.2. Sơ đồ quá trình tiếp nhận thông tin và xử phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng Trung tâm.

| Trách nhiệm | Các bước thực hiện | Mô tả / tài liệu liên quan |
|-----------------|---|---|
| Người tiếp nhận |  | <p>Phản ánh, kiến nghị, được tiếp nhận từ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Số điện thoại đường dây nóng của Trung tâm: 0966801717 <p>Hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong giờ làm việc do Tổ thư ký. - Ngoài giờ làm việc do cán bộ trực Lãnh đạo Trung tâm. <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 phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật vào sổ theo dõi - Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể hoặc chuyển tới cá nhân, bộ phận liên quan. - 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. - Nếu vượt quá thẩm quyền xin ý kiến giải quyết của Ban giám đốc Trung tâm để xử lý thông tin và chuyển đơn vị đầu mối. |
| Ban Giám đốc |  | <p>Ban Giám đốc chuyên đơn vị đầu mối: Phòng KHNV, phòng Điều dưỡng, phòng QLCL, Thanh tra thủ trưởng, thanh tra nhân dân (<i>tùy trường hợp</i>) để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng.</p> |
| Phòng chức năng |  | <ul style="list-style-type: none"> - Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị, viết bản tường trình (<i>nếu cần thiết</i>), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới phòng chức năng (<i>do BGD chỉ định</i>). - Các phòng chức năng phối hợp với đơn vị có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị, các tài liệu có liên quan, đề xuất biện pháp giải quyết. |
| Ban Giám đốc |  | <ul style="list-style-type: none"> - Phòng chức năng báo cáo BGD kết quả làm việc - Ban Giám đốc phê duyệt: * Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị, (<i>trường hợp trả lời bằng văn bản</i>) * Thống nhất nội dung trả lời (<i>nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị hoặc trả lời qua điện thoại phản ánh, kiến nghị</i>). |
| Phòng chức năng |  | <ul style="list-style-type: none"> - Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ phản ánh, kiến nghị hoặc gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại. - Lưu giữ sổ theo dõi phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng theo mẫu sổ nhật ký đường dây nóng. - Phòng KHNV tổng hợp báo cáo đường dây nóng 06 tháng/lần theo mẫu gửi về Sở Y tế. |

5.3. Sơ đồ quá trình tiếp nhận thông tin 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 | Mở hòm thư góp ý, tiếp nhận thư góp ý | - Tổ mở thùng thư góp ý được thành lập theo Quyết định số 89/QĐ-TTYT ngày 17/01/2018 của Giám đốc Trung tâm. - Ghi biên bản mở hòm thư góp ý - Chuyển thư góp ý tới Ban Giám đốc Trung tâm. |
| Ban Giám đốc | Tiếp nhận thư góp ý | Phân công đơn vị đầu mối xử lý. |
| Đơn vị đầu mối xử lý | Xác minh nội dung thư góp ý và xử lý | Tùy theo nội dung thư góp ý, xử lý theo các quy trình và quy định hiện hành: - Phản ánh, kiến nghị - Khiếu nại - Tố cáo Báo cáo kết quả xử lý và kiến nghị với Ban Giám đốc. |
| Ban Giám đốc | Phê duyệt | Ban Giám đốc phê duyệt: - Văn bản trả lời (<i>trường hợp trả lời bằng văn bản</i>). - Thống nhất nội dung làm việc (<i>nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị</i>) - Yêu cầu các đơn vị có liên quan tại Trung tâm thực hiện các kiến nghị. |
| Đơn vị đầu mối xử lý | Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện hồ sơ | - Gửi nội dung trả lời thư góp ý đến địa chỉ người gửi (<i>nếu có</i>) - Làm việc với cá nhân, đơn vị gửi thư góp ý. - Yêu cầu các đơn vị thực hiện các kiến nghị. - Tổng kết báo cáo khi có yêu cầu của Sở Y tế. - Lưu trữ các thư góp ý tại đơn vị trong 01 năm. |

5.4. Sơ đồ quá trình tiếp nhận thông tin và xử lý các kiến nghị, đề nghị tại đơn vị.

| Trách nhiệm | Các bước thực hiện | Mô tả / tài liệu liên quan |
|-----------------|--------------------|---|
| Người tiếp nhận | Tiếp nhận phản ánh | Đối với kiến nghị, đề nghị trực tiếp: - Nguồn thông tin nhận được từ mọi cán bộ nhân viên trong quá trình làm việc. - Thông tin phản ánh nhận được từ đường dây nóng của bệnh viện. → Yêu cầu khi tiếp nhận: |

| | | |
|-----------------------------|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ tiếp nhận cần có thái độ lịch sự, nhã nhặn và lắng nghe ý kiến người bệnh, tuyệt đối không tranh cãi với người bệnh. - Ghi nhận lại các thông tin <i>nếu cần thiết</i>) vào sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị. <p>Đối với kiến nghị, đề nghị qua đơn thư:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Áp dụng theo mục 5.1 của quy trình này. - Trình lãnh đạo đơn vị và ghi vào sổ. |
| Bộ phận liên quan trực tiếp | | <ul style="list-style-type: none"> - Xử lý ngay các ý kiến góp ý và đơn thư khiếu nại trong thẩm quyền giải quyết của bộ phận có liên quan trực tiếp. - Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì báo cáo Lãnh đạo đơn vị. |
| Lãnh đạo đơn vị | | <p>Đối với kiến nghị, đề nghị trực tiếp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo đơn vị tổ chức họp (<i>hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban</i>) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết, ghi biên bản cuộc họp và tổng hợp nội dung vào sổ. - Trường hợp phức tạp hoặc cần có sự phối hợp của các đơn vị liên quan giải quyết theo mục 5.1 của quy trình này. <p>Đối với kiến nghị, đề nghị qua đơn thư: giải quyết theo mục 5.1 của quy trình này.</p> |
| Lãnh đạo đơn vị phòng TCHC | | <p>Trường hợp trả lời bằng văn bản đối với kiến nghị trực tiếp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo đơn vị phê duyệt nội dung văn bản trả lời. - Gửi nội dung trả lời (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ bệnh nhân yêu cầu hoặc lên kế hoạch gặp gỡ trực tiếp bệnh nhân hoặc gia đình bệnh nhân: thời gian, địa điểm, thành phần tham dự v.v... <p>Trường hợp trả lời bằng văn bản đối với đơn thư kiến nghị được gửi tới BGD:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gửi báo cáo và trả lời bằng văn bản cho BGD phê duyệt. - Cùng với các phòng chức năng do BGD chỉ định lên kế hoạch gặp gỡ, thống nhất nội dung làm việc theo mục 5.1 quy trình này. |
| Phòng TCHC | | <ul style="list-style-type: none"> - Lưu giữ hồ sơ (bản photo copy), các thông tin, bản báo cáo và các tài liệu khác có liên quan. - Ghi vào sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị kèm theo văn bản trả lời các bên liên quan. Báo cáo trong giao ban toàn khoa. - Sau khi kết quả cuối cùng, gửi thanh tra Trung tâm để lưu lại (<i>nếu đơn thư khiếu nại được gửi tới BGD</i>) |

VI. HỒ SƠ

| STT | Tên biểu mẫu | Nơi lưu | Thời gian lưu |
|-----|--|-----------------------------------|----------------------------|
| 1 | Đơn thư kiến nghị, phản ánh | Đơn vị được giao đầu mỗi xử lý | Theo quy định hiện hành |
| 2 | Công văn của SYT, cơ quan chức năng (nếu có) | | |
| 3 | Báo cáo sự việc của đơn vị, cá nhân có liên quan, biên bản họp của đơn vị... | | |
| 4 | Văn bản trả lời của Trung tâm, biên bản họp Trung tâm... | | |

Trên đây là quy trình tiếp nhận thông tin và giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, của người bệnh trong quá trình khám bệnh chữa bệnh tại Trung tâm Y tế huyện Lập Vò. Đề nghị các khoa/phòng, cá nhân có liên quan phối hợp thực hiện tốt./.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Chuyên