

Số: /QĐ-BVYHCT&PHCN

Khánh Hòa, ngày tháng 11 năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố thủ tục hành chính nội bộ tại Bệnh viện Y học cổ truyền  
và Phục hồi chức năng Khánh Hòa

### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

*Căn cứ Quyết định số 2212/QĐ-UBND của UBND tỉnh Khánh Hòa ngày 05/9/2012 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa;*

*Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;*

*Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20/11/2014 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;*

*Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;*

*Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/16/2018;*

*Nghị định 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch;*

*Nghị định 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 về cấp bản sao từ sổ gốc, chứng thực bản sao từ bản chính, chứng thực chữ ký và chứng thực hợp đồng, giao dịch;*

*Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;*

*Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;*

*Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;*

*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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Thông tư 14/2016/TT-BYT ngày 15/5/2016 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm xã hội thuộc lĩnh vực y tế;*

*Căn cứ Thông tư 56/2017/TT-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Bộ Y tế quy định chi tiết thi hành luật bảo hiểm xã hội và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế;*

*Căn cứ Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế Quy chế Bệnh viện của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp và Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này thủ tục hành chính nội bộ tại Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa (Gồm 08 thủ tục hành chính).

**Điều 2.** Giao Phòng Kế hoạch tổng hợp làm đầu mối, phối hợp cùng với các bộ phận liên quan hướng dẫn các Khoa, Phòng triển khai, thực hiện theo quy định.

**Điều 3.** Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 4.** Các ông (bà) Trưởng các khoa, phòng có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### **Nơi nhận:**

- Như Điều 4 (VBĐT);
- Ban Giám đốc (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH.

**GIÁM ĐỐC**

# THỦ TỤC HÀNH CHÍNH NỘI BỘ TẠI BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG KHÁNH HÒA

(Kèm theo Quyết định số            /QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)

## PHẦN I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

| STT | Tên thủ tục hành chính                           | Lĩnh vực      | Cơ quan thực hiện      |
|-----|--------------------------------------------------|---------------|------------------------|
| 01  | Cấp bản sao kết quả cận lâm sàng                 | Y tế          | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 02  | Trích sao hồ sơ bệnh án                          | Y tế          | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 03  | Cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật, giấy ra viện | Y tế          | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 04  | Giải quyết kiến nghị, phản ánh                   | Tiếp công dân | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 05  | Giải quyết khiếu nại                             | Tiếp công dân | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 06  | Giải quyết tố cáo                                | Tiếp công dân | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 07  | Cấp giấy chứng nhận thương tích                  | Y tế          | Bệnh viện YHCT và PHCN |
| 08  | Cấp giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng BHXH         | Y tế          | Bệnh viện YHCT và PHCN |

## PHẦN II: NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

### 1. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 1: CẤP BẢN SAO KẾT QUẢ CẬN LÂM SÀNG

#### a. Trình tự thực hiện:

**Bước 1:** Người bệnh hoặc người nhà người bệnh viết đơn “Đơn đề nghị cấp bản sao kết quả cận lâm sàng”.

**Bước 2:** Lãnh đạo khoa phòng xử lý hồ sơ

**Bước 3:** Xử lý hồ sơ

**Bước 3.1.** Nếu người bệnh còn điều trị tại khoa, Trưởng khoa cử nhân viên sao lưu kết quả cận lâm sàng. Tiếp đến liên hệ với Phòng TCHC đóng dấu treo.

**Bước 3.2.** Nếu người bệnh đã ra viện. Khoa phòng liên hệ với Phòng KHTH sao chép kết quả cận lâm sàng, đóng dấu treo và gửi lại cho khoa lâm sàng có liên quan.

**Bước 4.** Trả kết quả

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Đơn đề nghị cấp bản sao kết quả cận lâm sàng;
- Bản photo Chứng minh nhân dân của bệnh nhân (kèm bản gốc để đối chiếu);
- Bản photo Chứng minh nhân dân và giấy tờ chứng minh mối quan hệ của người đến liên hệ với bệnh nhân: giấy đăng ký kết hôn, hộ khẩu, giấy khai sinh,...(kèm bản gốc để đối chiếu);
- Giấy giới thiệu (trường hợp người đến liên hệ là người đại diện theo pháp luật);
- Giấy tờ chứng minh nội dung nhằm lẫn: Chứng minh nhân dân và sổ hộ khẩu (nhằm lẫn về tuổi và địa chỉ), trong đơn đề nghị cấp lại phải thể hiện nội dung nhằm lẫn, trường hợp nhằm lẫn họ tên bệnh nhân thì đơn phải có xác nhận của địa phương.
- Bản photo Chứng minh nhân dân và giấy tờ chứng minh mối quan hệ của người đến liên hệ với bệnh nhân: giấy đăng ký kết hôn, hộ khẩu, giấy khai sinh,...(kèm bản gốc để đối chiếu);
- Giấy giới thiệu (trường hợp người đến liên hệ là người đại diện theo pháp luật).

**d. Thời hạn giải quyết:** 1 ngày kể ngày nhận Đơn đề nghị.

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị cấp bản sao kết quả cận lâm sàng.

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Bản sao kết quả cận lâm sàng.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn đề nghị cấp bản sao kết quả cận lâm sàng

### **j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam

Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế Quy chế Bệnh viện của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện.

## **2. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 2: TRÍCH SAO HỒ SƠ BỆNH ÁN**

### **a. Trình tự thực hiện:**

#### **\* Đối với khách hàng:**

**Bước 1:** Khách hàng cung cấp giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc Đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án (trường hợp người bệnh trực tiếp yêu cầu)

**Bước 2:** Khách hàng cung cấp Chứng minh thư nhân dân, Giấy ra viện (Bản photo công chứng).

**Bước 3:** Khách hàng nộp lệ phí; nhận giấy hẹn.

**Bước 4.** Xử lý hồ sơ

**Bước 4.1:** Nhân viên tiếp nhận phòng KHTH hướng dẫn khách nộp lệ phí tại Phòng thu phí Bệnh viện, giữ lại Giấy giới thiệu, ghi chép thông tin người bệnh vào Sổ, đưa giấy hẹn;

Trường hợp bệnh án người bệnh tử vong, phòng KHTH phải lập phiếu trình được người có thẩm quyền phê duyệt mới được trích sao HSBA theo trình tự trên.

#### **Bước 4.2:**

- Trường hợp người bệnh đang điều trị tại Bệnh viện, Điều dưỡng trưởng khoa điều trị chuyển hồ sơ bệnh án về phòng KHTH để trích sao, trình Lãnh đạo Bệnh viện ký và đóng dấu.

- Trường hợp người bệnh đã xuất viện: Nhân viên tiếp nhận chuyển toàn bộ giấy tờ liên quan của người bệnh sang bộ phận lưu trữ HSBA rút bệnh án trong vòng 01 ngày. Chuyển bệnh án về phòng KHTH để trích sao, trình Lãnh đạo Bệnh viện ký và đóng dấu.

**Bước 5:** Trả kết quả: Khách hàng nhận trực tiếp theo giấy hẹn hoặc chuyển qua đường bưu điện (theo hình thức khách hàng đã đăng ký)

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc Đơn đề nghị trích sao HSBA (trường hợp người bệnh trực tiếp yêu cầu)

- Chứng minh thư nhân dân, Giấy ra viện (bản photo công chứng)

**d. Thời hạn giải quyết:** 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Bản trích sao hồ sơ bệnh án.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** 50.000 VNĐ.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án

**j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam

Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế Quy chế Bệnh viện của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện.

### **3. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 3: CẤP LẠI GIẤY CHỨNG NHẬN PHẪU THUẬT, GIẤY RA VIỆN**

**a. Trình tự thực hiện:**

**Bước 1:** Khách hàng liên hệ nộp hồ sơ tại Phòng KHTH.

**Bước 2:** Phòng KHTH kiểm tra hồ sơ đầy đủ và hợp lệ thì hướng dẫn khách hàng nộp lệ phí và giao phiếu hẹn trả kết quả.

**Bước 3:** Phòng KHTH kiểm tra nội dung cấp lại có trên mạng nội bộ hay không, nếu không có hoặc cần xác minh thì báo Bộ phận Lưu trữ rút hồ sơ bệnh án (01 ngày) và chuyển toàn bộ hồ sơ đến Bộ phận chuyên môn hoàn thành việc cấp lại (01 ngày).

**Bước 4:** Trả kết quả, lưu hồ sơ.

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Đơn đề nghị cấp lại Giấy chứng nhận phẫu thuật, Giấy ra viện (theo mẫu).

- Bản photo Chứng minh nhân dân của bệnh nhân (kèm bản gốc để đối chiếu).
- Bản photo Chứng minh nhân dân và giấy tờ chứng minh mối quan hệ của người đến liên hệ với bệnh nhân: giấy đăng ký kết hôn, hộ khẩu, giấy khai sinh,...(kèm bản gốc để đối chiếu).

- Giấy tờ chứng minh nội dung nhằm lẫn: Chứng minh nhân dân và sổ hộ khẩu (nhằm lẫn về tuổi và địa chỉ), trong đơn đề nghị cấp lại phải thể hiện nội dung nhằm lẫn, trường hợp nhằm lẫn họ tên bệnh nhân thì đơn phải có xác nhận của địa phương.

**d. Thời hạn giải quyết:** 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật, giấy ra viện

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Giấy chứng nhận phẫu thuật, giấy ra viện.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn đề nghị cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật, giấy ra viện

**j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam

Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế Quy chế Bệnh viện của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện.

#### **4. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 4: GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**a. Trình tự thực hiện:**

**Bước 1:** Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh

**Bước 1.1.** Yêu cầu người đến kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

**Bước 1.2.** Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý.

**Bước 2:** Đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh

Cán bộ được phân công nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, các tài liệu có liên quan.

**Bước 3:** Giải quyết kiến nghị, phản ánh

Cán bộ được phân công có nhiệm vụ yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan viết bản tường trình (nếu cần), họp phân tích sự việc, ghi biên bản và đề xuất biện pháp giải quyết.

**Bước 4:** Phê duyệt kết quả xử lý

Báo cáo kết quả xử lý và kiến nghị với Ban Giám đốc phê duyệt văn bản trả lời (trường hợp trả lời bằng văn bản nếu có yêu cầu), nội dung làm việc (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị), yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan trong bệnh viện thực hiện các kiến nghị (nếu có)

**Bước 5:** Trả lời các bên có liên quan

Trả lời đơn, thư bằng văn bản (nếu có yêu cầu), hoặc tổ chức buổi làm việc trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân (nếu cần).

**Bước 6:** Lưu hồ sơ.**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc
- Bản photo Chứng minh nhân dân của bệnh nhân (kèm bản gốc để đối chiếu).
- Bản photo Chứng minh nhân dân và giấy tờ chứng minh mối quan hệ của người đến liên hệ với bệnh nhân: giấy đăng ký kết hôn, hộ khẩu, giấy khai sinh,...(kèm bản gốc để đối chiếu).
- Giấy tờ chứng minh nội dung nhầm lẫn: Chứng minh nhân dân và sổ hộ khẩu (nhầm lẫn về tuổi và địa chỉ), trong đơn đề nghị cấp lại phải thể hiện nội dung nhầm lẫn, trường hợp nhầm lẫn họ tên bệnh nhân thì đơn phải có xác nhận của địa phương.

**d. Thời hạn giải quyết:** Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ.

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị kiến nghị, phản ánh

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Trả lời kiến nghị, phản ánh bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh.

**k. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

## **5. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 5: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

**a. Trình tự thực hiện:**

**Bước 1:** Tiếp nhận khiếu nại

**Bước 1.1.** Nếu là đơn khiếu nại, người tiếp nhận kiểm tra các nội dung sau: ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ của người khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung khiếu nại, tài liệu liên quan và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại.

**Bước 1.2.** Nếu là khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại đầy đủ các nội dung trên.

**Bước 2.** Thụ lý khiếu nại.

**Bước 2.1.** Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý sẽ được thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, đồng thời chuyển hồ sơ khiếu nại đến Ban giám đốc để phân công giải quyết.

**Bước 2.2.** Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

**Bước 3.** Xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh thực hiện các quyền và nghĩa vụ để xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tổ chức đối thoại (nếu cần).

**Bước 4:** Ban hành và gửi quyết định giải quyết khiếu nại

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành và gửi quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

**Bước 5.** Lưu hồ sơ khiếu nại.

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc
- Bản photo Chứng minh nhân dân của bệnh nhân (kèm bản gốc để đối chiếu).
- Bản photo Chứng minh nhân dân và giấy tờ chứng minh mối quan hệ của người đến liên hệ với bệnh nhân: giấy đăng ký kết hôn, hộ khẩu, giấy khai sinh,...(kèm bản gốc để đối chiếu).
- Giấy tờ chứng minh nội dung nhầm lẫn: Chứng minh nhân dân và sổ hộ khẩu (nhầm lẫn về tuổi và địa chỉ), trong đơn đề nghị cấp lại phải thể hiện nội dung nhầm lẫn, trường hợp nhầm lẫn họ tên bệnh nhân thì đơn phải có xác nhận của địa phương.

**d. Thời hạn giải quyết:** Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ.

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị khiếu nại.

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Kết luận trả lời khiếu nại bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại.

**j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

## **6. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 6: GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

### **a. Trình tự thực hiện:**

#### **Bước 1: Tiếp nhận tố cáo**

**Bước 1.1.** Nếu là đơn tố cáo, người tiếp nhận kiểm tra các nội dung sau: ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan.

**Bước 1.2.** Nếu là tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo với đầy đủ các nội dung trên.

#### **Bước 2. Thụ lý tố cáo**

**Bước 2.1.** Tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý, người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý và thông báo cho người tố cáo và người bị tố cáo biết.

**Bước 2.2.** Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

#### **Bước 3: Xác minh nội dung tố cáo**

**Bước 3.1.** Người được giao xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo: Làm việc trực tiếp với người tố cáo, người bị tố cáo; Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo; Xác minh thực tế; Trưng cầu giám định.

**Bước 3.2.** Người được giao xác minh phải có văn bản báo cáo người giải quyết tố cáo về kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý.

#### **Bước 4: Kết luận nội dung tố cáo**

Người giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo và thông báo đến người tố cáo, đồng thời gửi đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

**Bước 5:** Xử lý kết luận nội dung tố cáo.

**Bước 5.1.** Người giải quyết tố cáo căn cứ vào tính chất, mức độ vi phạm, xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm của cơ quan, tổ chức, cá nhân, khắc phục hậu quả xảy ra.

**Bước 5.2.** Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo (không làm tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước).

**Bước 6:** Lưu hồ sơ tố cáo.

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc
- Bản photo Chứng minh nhân dân của bệnh nhân (kèm bản gốc để đối chiếu).
- Bản photo Chứng minh nhân dân và giấy tờ chứng minh mối quan hệ của người đến liên hệ với bệnh nhân: giấy đăng ký kết hôn, hộ khẩu, giấy khai sinh,...(kèm bản gốc để đối chiếu).
- Giấy tờ chứng minh nội dung nhầm lẫn: Chứng minh nhân dân và sổ hộ khẩu (nhầm lẫn về tuổi và địa chỉ), trong đơn đề nghị cấp lại phải thể hiện nội dung nhầm lẫn, trường hợp nhầm lẫn họ tên bệnh nhân thì đơn phải có xác nhận của địa phương.

**d. Thời hạn giải quyết:** Trong vòng 30 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ.

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân gửi đơn tố cáo.

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Kết luận kết quả xử lý tố cáo bằng văn bản cho tổ chức, cá nhân.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn trình bày rõ ràng nội dung tố cáo.

**j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/16/2018;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

## **7. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH 7: CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN THƯƠNG TÍCH**

### **a. Trình tự thực hiện:**

#### **Bước 1:**

**Bước 1.1.** Trường hợp bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị tại Bệnh viện (ra viện):

Liên hệ nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả, xuất trình các giấy tờ theo quy định tại mục c.

Nhân viên tiếp nhận và kiểm tra đầy đủ các giấy tờ trên và xác minh quá trình điều trị của bệnh nhân tại Bệnh viện → Trình ký Lãnh đạo Bệnh viện phê duyệt đồng ý cho làm CNTT.

**Bước 1.2.** Trường hợp bệnh nhân đang điều trị tại các Khoa:

Khách hàng liên hệ ĐDT Khoa để được hướng dẫn đến phòng KHTH.

Thực hiện như đối với bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị quy định tại Bước 1.

**Bước 1.3.** Trường hợp bệnh nhân khám chứng nhận thương tích tại Khoa Khám bệnh đa khoa (trong giờ hành chính)

Khách hàng trình giấy giới thiệu cho ĐDT Khoa Khám bệnh đa khoa.

Tại khoa Khám bệnh đa khoa: Nhân viên chăm sóc khách hàng hướng dẫn bệnh nhân đến Phòng KHTH.

Thực hiện như đối với bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị quy định tại Bước 1.

#### **Bước 2:** Hướng dẫn nộp lệ phí

Nhân viên hướng dẫn khách hàng liên hệ phòng Tài chính kế toán nộp lệ phí, sau đó mang hóa đơn quay lại để nhận phiếu hẹn trả kết quả.

#### **Bước 3:** Soạn thảo văn bản Chứng nhận thương tích

\* Trường hợp bệnh nhân đang điều trị tại các Khoa:

Nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả → liên hệ ĐDT Khoa mà bệnh nhân đang khám/ chữa bệnh, thông báo về việc cấp Giấy chứng nhận thương tích → Trình Lãnh

đạo Khoa duyệt BS trực tiếp điều trị cho bệnh nhân tiến hành biên soạn văn bản → Trình ký Lãnh đạo khoa

\* Trường hợp bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị tại Bệnh viện:

Nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả liên hệ Bộ phận Lưu trữ HSBA rút HSBA → chuyển HSBA kèm đầy đủ giấy tờ quy định tại mục 5 đến Bộ phận chuyên môn do Lãnh đạo Phòng KHTH phân công tiến hành biên soạn văn bản → Trình ký Lãnh đạo Phòng KHTH.

**Bước 4:** Lấy số, trình ký Lãnh đạo Bệnh viện

Nhân viên lưu trữ văn bản lấy số → Chuyển bản Chứng nhận thương tích đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trình ký Lãnh đạo bệnh viện.

**Bước 5:** Theo dõi, đôn đốc, phối hợp với bộ phận chuyên môn xử lý đảm bảo trả kết quả kịp thời hạn

Sau khi chuyển cho bộ phận chuyên môn, nhân viên tiếp tục theo dõi, đôn đốc để việc giải quyết đảm bảo thời hạn quy định, đồng thời phối hợp chặt chẽ với bộ phận chuyên môn để xử lý các tình huống phát sinh.

**Bước 6:** Lưu hồ sơ

**Bước 6.1.** Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện:

- Đối với toàn bộ giấy tờ khách hàng cung cấp: dán HSBA.
- Đối với Chứng nhận thương tích: lập thành 04 bản (01 bản gốc + 01 bản chính cung cấp cho khách hàng, 01 bản chính dán HSBA, 01 bản chính chuyển về bộ phận lưu trữ tại phòng KHTH).
- Bản chính Giấy CNTT và bản gốc toàn bộ giấy tờ khách hàng cung cấp được dán vào HSBA (đối với trường hợp bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị)

**Bước 6.2.** Bộ phận lưu trữ văn bản phòng KHTH thực hiện:

Tiến hành Scan bản chính, lưu trên mạng nội bộ và lưu trữ bản chính tại Phòng KHTH.

Lập sổ theo dõi cấp văn bản CNTT.

**Bước 7:** Trả kết quả cho khách hàng

**Bước 7.1.** Nhân viên trả kết quả cho Khách hàng theo hẹn.

**Bước 7.2.** Khi giao trả kết quả giải quyết, nhân viên bộ phận tiếp nhận kiểm tra, đối chiếu và đề nghị khách hàng ký nhận kết quả CNTT vào sổ theo dõi trả kết quả.

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Giấy giới thiệu của cơ quan pháp luật (do tai nạn ẩu đả, tai nạn giao thông) hoặc của Doanh nghiệp (do tai nạn lao động).
- Chứng minh nhân dân/căn cước công dân (gồm bản sao và bản chính để đối chiếu) của bệnh nhân và người đến liên hệ.
- Biên bản điều tra tai nạn lao động (trường hợp thương tích do tai nạn lao động) hoặc Giấy xác nhận của cơ quan là tai nạn lao động.
- Giấy ra viện (nếu có).

**d. Thời hạn giải quyết:** Trong vòng 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ.

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị cấp giấy chứng nhận thương tích.

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Giấy chứng nhận thương tích.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Đơn đề nghị cấp giấy chứng nhận thương tích

**j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam

Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ Y tế Quy chế Bệnh viện của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện.

## **8. THỦ TỤC 8: CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN NGHỈ VIỆC HƯỞNG BẢO HIỂM XÃ HỘI.**

**a. Trình tự thực hiện:**

**Bước 1:** Căn cứ vào tình trạng của người bệnh, Bác sĩ Khoa điều trị ngoại trú xem xét chỉ định số ngày nghỉ cần thiết để điều trị (không quá 30 ngày cho một đợt điều trị)

**Bước 2:** Điều dưỡng, kỹ thuật viên tại khoa căn cứ Chẩn đoán, phương pháp điều trị, số ngày nghỉ Bác sĩ điều trị đã đưa ra, ghi chép vào giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng bảo hiểm xã hội theo hướng dẫn.

**Bước 3:** Điều dưỡng, kỹ thuật viên gửi Lãnh đạo khoa hoặc Bác sĩ đã được Lãnh đạo khoa ủy quyền ký và ghi rõ họ tên vào mục “Y, bác sĩ khám chữa bệnh”

**Bước 4:** Các khoa lâm sàng gửi Phòng Kế hoạch tổng hợp trình lãnh đạo Bệnh viện ký và phòng Tổ chức hành chính đóng dấu

**Bước 5:** Khoa điều trị ngoại trú cấp Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội cho người bệnh vào cuối đợt điều trị kèm Giấy ra viện điều trị ngoại trú.

**b. Cách thức thực hiện:** Nộp trực tiếp.

**c. Thành phần, số lượng hồ sơ:** Không

**d. Thời hạn giải quyết:** Cuối đợt điều trị.

**e. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân đề nghị cấp giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội.

**f. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa.

**g. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Giấy giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội.

**h. Phí, lệ phí (nếu có):** Chưa có quy định.

**i. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Không

**j. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Thông tư 14/2016/TT-BYT ngày 15/5/2016 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm xã hội thuộc lĩnh vực y tế;

Căn cứ Thông tư 56/2017/TT-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Bộ Y tế quy định chi tiết thi hành luật bảo hiểm xã hội và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế.

**Phụ lục 1**

**MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ TÓM TẮT HỒ SƠ BỆNH ÁN**  
*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)*

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ TÓM TẮT HỒ SƠ BỆNH ÁN**

**Kính gửi: Ban Giám đốc Bệnh viện YHCT VÀ PHCN tỉnh Khánh Hòa**

Họ và tên người đề nghị:.....

Là người đại diện hợp pháp của bệnh nhân: .....

Điện thoại liên hệ:.....

**Thông tin chi tiết của người bệnh**

Họ và tên người bệnh:.....

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Ngày tháng năm sinh:...../...../.....

Địa chỉ cư trú:....., phường/xã.....

Quận/huyện....., tỉnh/thành.....

**Thông tin điều trị:**

- Nội trú ☐ ; Ngoại trú ☐ Từ ngày ...../...../20.... đến ngày ...../.../20.....

- Khoa điều trị:.....

Đề nghị được cấp bản Tóm tắt hồ sơ bệnh án trong đợt điều trị nêu trên.

Số lượng bản đề nghị:.....

Lý do đề nghị:.....

Kính mong Ban Giám đốc Bệnh viện xem xét và giải quyết./.

Khánh Hòa, ngày .....tháng.....năm 20.....

**NGƯỜI LÀM ĐƠN**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

**Phụ lục 2**

**MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY RA VIỆN**  
*(Kèm theo Quyết định số ...../QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)*

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY RA VIỆN**

**Kính gửi: Ban Giám đốc Bệnh viện YHCT VÀ PHCN tỉnh Khánh Hòa**

Họ và tên người đề nghị:.....

Là người đại diện hợp pháp của bệnh nhân: .....

Điện thoại liên hệ:.....

**Thông tin chi tiết của người bệnh**

Họ và tên người bệnh:.....

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Ngày tháng năm sinh:...../...../.....

Địa chỉ cư trú:....., phường/xã.....

Quận/huyện....., tỉnh/thành.....

**Thông tin điều trị:**

- Nội trú ☐ ; Ngoại trú ☐ Từ ngày ...../...../20.... đến ngày ...../.../20.....

- Khoa điều trị:.....

Đề nghị được cấp lại Giấy ra viện trong đợt điều trị nêu trên.

Số lượng bản đề nghị:.....

Lý do đề nghị:.....

Kính mong Ban Giám đốc Bệnh viện xem xét và giải quyết./.

Khánh Hòa, ngày .....tháng.....năm 20.....

**NGƯỜI LÀM ĐƠN**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

**Phụ lục 3****MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY CHỨNG NHẬN PHẪU THUẬT**  
(Kèm theo Quyết định số            /QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY CHỨNG NHẬN PHẪU THUẬT****Kính gửi: Ban Giám đốc Bệnh viện YHCT VÀ PHCN tỉnh Khánh Hòa**

Họ và tên người đề nghị:.....

Là người đại diện hợp pháp của bệnh nhân: .....

Điện thoại liên hệ:.....

**Thông tin chi tiết của người bệnh**

Họ và tên người bệnh:.....

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Ngày tháng năm sinh:...../...../.....

Địa chỉ cư trú:....., phường/xã.....

Quận/huyện....., tỉnh/thành.....

**Thông tin điều trị:**- Nội trú ☐ ; Ngoại trú ☐ Từ ngày ...../...../20.... đến ngày ...../.../20.....

- Khoa điều trị:.....

Đề nghị được cấp lại Giấy chứng nhận phẫu thuật trong đợt điều trị nêu trên.

Số lượng bản đề nghị:.....

Lý do đề nghị:.....

Kính mong Ban Giám đốc Bệnh viện xem xét và giải quyết./.

Khánh Hòa, ngày .....tháng.....năm 20.....

**NGƯỜI LÀM ĐƠN**

(ký và ghi rõ họ tên)

**Phụ lục 4****MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ SAO HỒ SƠ BỆNH ÁN***(Kèm theo Quyết định số ...../QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)***CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****ĐƠN ĐỀ NGHỊ SAO HỒ SƠ BỆNH ÁN****Kính gửi: Ban Giám đốc Bệnh viện YHCT VÀ PHCN tỉnh Khánh Hòa**

Họ và tên người đề nghị:.....

Là người đại diện hợp pháp của bệnh nhân: .....

Điện thoại liên hệ:.....

**Thông tin chi tiết của người bệnh**

Họ và tên người bệnh:.....

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Ngày tháng năm sinh:...../...../.....

Địa chỉ cư trú:....., phường/xã.....

Quận/huyện....., tỉnh/thành.....

**Thông tin điều trị:**- Nội trú ☐ ; Ngoại trú ☐ Từ ngày ...../...../20.... đến ngày ...../.../20.....

- Khoa điều trị:.....

Đề nghị được sao hồ sơ bệnh án trong đợt điều trị nêu trên.

Số lượng bản đề nghị:.....

Lý do đề nghị:.....

Kính mong Ban Giám đốc Bệnh viện xem xét và giải quyết./.

Khánh Hòa, ngày .....tháng.....năm 20.....

**NGƯỜI LÀM ĐƠN***(ký và ghi rõ họ tên)*

**Phụ lục 5****MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN THƯƠNG TÍCH**  
(Kèm theo Quyết định số            /QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN THƯƠNG TÍCH****Kính gửi: Ban Giám đốc Bệnh viện YHCT VÀ PHCN tỉnh Khánh Hòa**

Họ và tên người đề nghị:.....

Là người đại diện hợp pháp của bệnh nhân: .....

Điện thoại liên hệ:.....

**Thông tin chi tiết của người bệnh**

Họ và tên người bệnh:.....

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Ngày tháng năm sinh:...../...../.....

Địa chỉ cư trú:....., phường/xã.....

Quận/huyện....., tỉnh/thành.....

**Thông tin điều trị:**- Nội trú ☐ ; Ngoại trú ☐ Từ ngày ...../...../20.... đến ngày ...../.../20.....

- Khoa điều trị:.....

Đề nghị được cấp giấy chứng nhận thương tích trong đợt điều trị nêu trên.

Số lượng bản đề nghị:.....

Lý do đề nghị:.....

Kính mong Ban Giám đốc Bệnh viện xem xét và giải quyết./.

Khánh Hòa, ngày .....tháng.....năm 20.....

**NGƯỜI LÀM ĐƠN**

(ký và ghi rõ họ tên)

**Phụ lục 6****MẪU ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BẢN SAO KẾT QUẢ CẬN LÂM SÀNG**  
(Kèm theo Quyết định số            /QĐ-BVYHCT&PHCN ngày 21/11/2023)**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc****ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP BẢN SAO KẾT QUẢ CẬN LÂM SÀNG****Kính gửi: Ban Giám đốc Bệnh viện YHCT VÀ PHCN tỉnh Khánh Hòa**

Họ và tên người đề nghị:.....

Là người đại diện hợp pháp của bệnh nhân: .....

Điện thoại liên hệ:.....

**Thông tin chi tiết của người bệnh**

Họ và tên người bệnh:.....

Giới tính: Nam ☐; Nữ ☐ Ngày tháng năm sinh:...../...../.....

Địa chỉ cư trú:....., phường/xã.....

Quận/huyện....., tỉnh/thành.....

**Thông tin điều trị:**- Nội trú ☐ ; Ngoại trú ☐ Từ ngày ...../...../20.... đến ngày ...../.../20.....

- Khoa điều trị:.....

Đề nghị được cấp bản sao kết quả cận lâm sàng trong đợt điều trị nêu trên.

Số lượng bản đề nghị:.....

Lý do đề nghị:.....

Kính mong Ban Giám đốc Bệnh viện xem xét và giải quyết./.

Khánh Hòa, ngày .....tháng.....năm 20.....

**NGƯỜI LÀM ĐƠN**

(ký và ghi rõ họ tên)