

SỞ Y TẾ KHÁNH HOÀ
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN
VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

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

Số: 183/QĐ-BVYHCT&PHCN

Khánh Hòa, ngày 21 tháng 6 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành quy trình Tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh của 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 ngày 05 tháng 9 năm 2012 của UBND Tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19 tháng 9 năm 1997 của Bộ Y tế quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Giám đốc Bệnh viện;

Căn cứ Luật Khám chữa, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP, ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định xử lý đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính Bệnh viện Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng Khánh Hòa,

QUYẾT ĐỊNH:

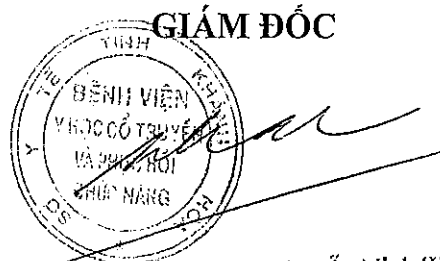
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình Tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh” áp dụng trong nội bộ Bệnh viện YHCT&PHCN Khánh Hòa.

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

Điều 3. Trưởng các Khoa, Phòng và các cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Như điều 3;
- Lưu: VT, TC.



Khánh Hòa, ngày 21 tháng 06 năm 2017

QUY TRÌNH

Tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 183/QĐ-BVYHCT&PHCN
ngày 24 tháng 06 năm 2017)

I. MỤC ĐÍCH

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

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho mọi kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh.

- Các khoa, phòng trong Bệnh viện có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

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

III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

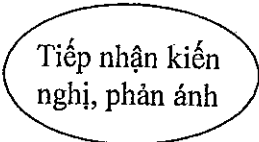
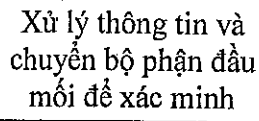
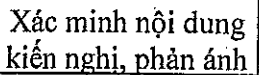
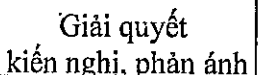
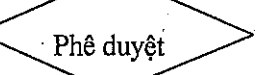
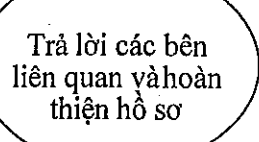
1. Thông tư số 07/2014/TT - TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh;

2. Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009 ngày 23/11/2009 của Quốc hội;

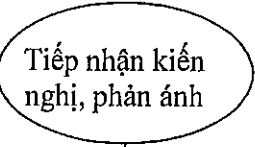
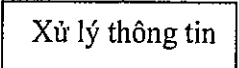
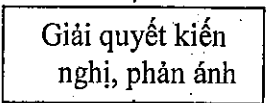
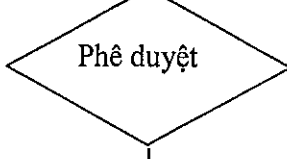
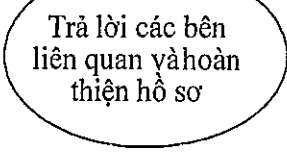
3. Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/09/1997 do Bộ Y tế ban hành.

IV. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh qua đơn thư

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<p>Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ban Giám đốc. - Các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện. <p>Hình thức của kiến nghị, phản ánh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn thư. <p>Các khoa, phòng nhận được kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm báo cáo cho BGD để xử lý thông tin và chuyển ĐV đầu mối.</p>
Ban Giám đốc		BGD chuyển đơn vị đầu mối: Phòng TC-HC phối hợp Phòng KHTH, Phòng Điều dưỡng, hoặc Tổ QLCL (tùy trường hợp) để xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh trong vòng tối đa 10 ngày kể từ ngày nhận được kiến nghị, phản ánh hoặc trong trường hợp phức tạp tối đa không quá 15 ngày .
Đơn vị xác minh		Đề xuất BGD về việc thụ lý giải quyết kiến nghị, phản ánh: - Phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh (Theo mẫu)
Phòng chức năng		<ul style="list-style-type: none"> - Các khoa/phòng, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh viết bản tường trình (nếu cần thiết), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới phòng chức năng (do BGD chỉ định). - Các phòng chức năng phối hợp với khoa có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (trường hợp trả lời bằng văn bản). ▪ Thống nhất nội dung làm việc (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh).
Phòng chức năng		<ul style="list-style-type: none"> - Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được duyệt) tới địa chỉ đơn kiến nghị, phản ánh hoặc lên kế hoạch: Thời gian, địa điểm, thành phần...gặp gỡ trực tiếp gia đình BN. - Lưu giữ hồ sơ có liên quan (Đơn thư kiến nghị, phản ánh, các bản tường trình, biên bản họp và báo cáo của đơn vị, văn bản trả lời, biên bản họp Bệnh viện và các tài liệu khác có liên quan)

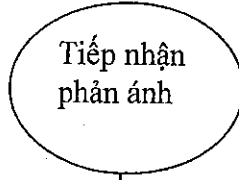
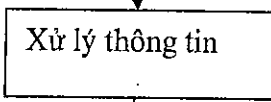
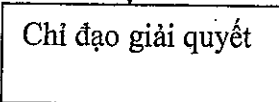
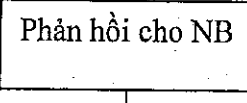
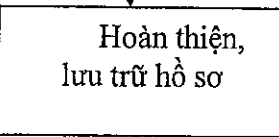
4.2. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng Bệnh viện và số đường dây nóng: 1900 – 9095 (duongdaynong@moh.gov.vn)

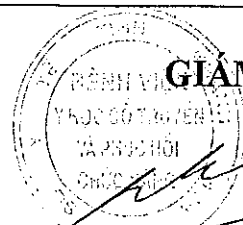
Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<p>Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đường dây nóng bộ y tế: 1900-9095 - Số điện thoại đường dây nóng của Bệnh viện: 0965.341.515 <p>Hình thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trong giờ làm việc do tổ tiếp dân. - Ngoài giờ làm việc do Ban giám đốc trực lãnh đạo
Người tiếp nhận		<p>Khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng:</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 các 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 Bệnh viện để xử lý thông tin và chuyển bộ phận đầu mối.
Ban Giám đốc	Xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh vượt qua thẩm quyền giải quyết của người tiếp nhận	BGD chuyển đơn vị đầu mối: Phòng TC-HC phối hợp Phòng KHTH, Phòng Điều dưỡng, Tổ QLCL (<i>tùy trường hợp</i>) để xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng
Phòng chức năng		<ul style="list-style-type: none"> - Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh viết bản tường trình (nếu cần thiết), 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 kiến nghị, phản ánh, 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: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Văn bản trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (<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 kiến nghị, phản ánh hoặc trả lời qua điện thoại kiến nghị, phản ánh</i>).
Phòng chức năng		<ul style="list-style-type: none"> - Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (<i>đã được duyệt</i>) tới địa chỉ đơn kiến nghị, phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại. - Lưu giữ sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng theo mẫu <i>Sổ nhật ký đường dây nóng</i>. - Phòng TC-HC tổng hợp gửi báo cáo lên BHYT, SYT.

4.3. Sơ đồ quá trình tiếp nhận 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.	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi Biên bản mở hòm thư góp ý - Chuyển thư góp ý tới Ban Giám đốc bệnh viện.
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: <ul style="list-style-type: none"> - Kiến nghị, phản ánh: <i>Mục 4.1</i> của quy trình này - Khiếu nại - Tố cáo Báo cáo kết quả xử lý và kiến nghị với BGĐ.
Ban Giám đốc	Phê duyệt	Ban Giám đốc phê duyệt: <ul style="list-style-type: none"> - 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 kiến nghị, phản ánh</i>). - Yêu cầu các đơn vị có liên quan trong Bệnh viện thực hiện các kiến nghị.
Đơn vị đầu mối xử lý	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Gửi nội dung trả lời thư góp ý đến đại chi 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.

4.4. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý các kiến nghị, đề nghị tại Phòng Tiếp công dân

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<p>Đối với kiến nghị, đề nghị trực tiếp:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>→ Yêu cầu khi tiếp nhận:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ tiếp nhận cần có thái độ lịch sự, nhã nhặn và lắng nghe ý kiến NB, tuyệt đối không tranh cãi với NB. - Ghi nhận lại các thông tin (nếu cần thiết) vào Sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị
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 Bệnh viện.
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 (hoặc kết hợp trong cuộc họp giao ban) để phân tích sự việc, thống nhất hướng giải quyết, ghi biên bản cuộc họp <p>Đối với kiến nghị, phản ánh qua đơn thư:</p> <p>Giải quyết theo quy trình mục 4.1 của quy trình này.</p>
Phòng Tổ chức Hành chính		<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 (đã được duyệt) tới địa chỉ BN yêu cầu hoặc lên kế hoạch gặp gỡ trực tiếp BN và/hoặc gia đình BN: 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
Phòng Tổ chức Hành chính		<ul style="list-style-type: none"> - Lưu giữ hồ sơ (bản 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 có kết quả cuối cùng, gửi thanh tra Bệnh viện để lưu lại (nếu đơn thư khiếu nại được gửi tới BGD).



GIÁM ĐỐC

BSC/KL.Nguyễn Minh Hiếu

SỞ Y TẾ KHÁNH HÒA
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN
VÀ PHỤC HỒI CHỨC NĂNG

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

Khánh Hòa, ngày tháng năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi:

Ngày/...../..... Bệnh viện YHCT&PHCN nhận được đơn.....
của ông (bà).....

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn:

Đơn đã được giải quyết ngày/...../..... (nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải quyết
đơn của ông (bà).....

Lãnh đạo đơn vị đề xuất
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày..... tháng..... năm.....
Người đề xuất
(Ký, ghi rõ họ tên)

