

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH



BỆNH VIỆN NHI



**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỐ CÁO**

KÝ HIỆU : QT.TCHC.03
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phản phê duyệt tài liệu:

Soạn thảo	Soát xét	Phê duyệt
	TRƯỞNG PHÒNG	GIÁM ĐỐC
		
<i>Đ[?] Thị Chuyên</i>	Nguyễn Duy Rằm	Nguyễn Thị Minh Chính



QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO


Ký hiệu: QT.TCHC.03
Lần ban hành: 02
Trang: 2/9

LÝ LỊCH SỬ ĐỔI

Lần ban hành/ sửa đổi	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày xem xét/ sửa đổi	Người xem xét/ sửa đổi

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

Nơi nhận tài liệu	Kiểm soát	Nơi nhận tài liệu	Kiểm soát
Hội đồng Quản lý Bệnh viện	<input type="checkbox"/>		
Ban Giám đốc bệnh viện	<input checked="" type="checkbox"/>		
Trưởng khoa/ phòng	<input checked="" type="checkbox"/>		
Khác:.....	<input type="checkbox"/>		

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT.TCHC.03 Lần ban hành: 02 Trang: 3/9
	TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO	

I. MỤC ĐÍCH

- Quy định thống nhất cách thức xử lý các khiếu nại và thông tin phản hồi của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân về các ý kiến liên quan đến công tác tiếp đón, khám chữa bệnh, tinh thần thái độ của cán bộ, nhân viên y tế phục vụ bệnh nhân tại bệnh viện.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho mọi khiếu nại và thông tin phản hồi của người bệnh, gia đình người bệnh.

- Thủ tục này liên quan đến phòng ban chức năng, các đơn vị trong toàn bệnh viện.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:

- Luật thanh tra số 56/2010/QH12, ngày 15/11/2010

- Thông tư số 17/2009/TT-BYT ngày 25/9/2009 của Bộ Y tế về Hướng dẫn công tác kiểm tra, thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng cơ quan y tế

- Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định: 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 do Bộ Y tế ban hành.

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

3.1 Giải thích thuật ngữ: không có

3.2 Từ viết tắt:

- BGĐ: Ban Giám đốc
- BN: Bệnh nhân
- BV: Bệnh viện
- HS: Hồ sơ
- TCHC: Tổ chức Hành chính
- KHTH: Kế hoạch tổng hợp
- TCKT: Tài chính kế toán



QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO

Ký hiệu: QT.TCHC.03

Lần ban hành: 02

Trang: 4/9

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại qua đơn thư

Bước	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu
1			
2			
3			
4			
5			



QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO

Ký hiệu: QT.TCHC.03
Lần ban hành: 02
Trang: 5/9

5.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Thời gian	Hồ sơ biểu mẫu
Bước 1	Người tiếp nhận	Đơn thư khiếu nại được tiếp nhận từ: <ul style="list-style-type: none">- Các đơn vị hoặc thanh tra (do BN hay người nhà BN gửi trực tiếp).- Qua đường văn thư bệnh viện.- Qua hộp thư góp ý		
Bước 2	LĐBV Trưởng đơn vị	* Nếu đơn thư gửi LĐBV: <ul style="list-style-type: none">- GĐBV xem xét gửi tới đơn vị liên quan và các phòng chức năng phối hợp (TCKT, TCHC, KHTH...) * Nếu đơn thư gửi đơn vị: <ul style="list-style-type: none">- Trưởng đơn vị xem xét, xử lý trong thẩm quyền, nếu vượt quá thì báo cấp trên phụ trách trực tiếp.		
Bước 3	Đơn vị liên quan Phòng chức năng	<ul style="list-style-type: none">- Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung 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 có liên quan (do GĐ chỉ định).- Các phòng chức năng phối hợp với đơn vị có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung phản		



QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO

Ký hiệu: QT.TCHC.03

Lần ban hành: 02

Trang: 6/9

		<p>ánh, các tài liệu có liên quan, đề xuất biện pháp giải quyết.</p> <p>- Trong trường hợp khiếu nại có liên quan đến công tác chẩn đoán, điều trị và chăm sóc bệnh nhân, Phòng KHTH có nhiệm vụ lưu giữ HSBA của bệnh nhân ngay từ lúc nhận được đơn thư cho đến khi vấn đề khiếu nại được giải quyết xong. Đơn vị điều trị có liên quan muốn nghiên cứu HSBA phải nghiên cứu tại Phòng KHTH.</p>		
Bước 4	Giám đốc	<p>- Phòng chức năng báo cáo GD kết quả làm việc</p> <p>- Giám đốc phê duyệt:</p> <p>+ Văn bản trả lời BN hoặc người nhà BN (trường hợp trả lời bằng văn bản).</p> <p>+ Thống nhất nội dung làm việc (nếu gặp trực tiếp BN hoặc người nhà BN).</p>	-	-
Bước 5	Phòng chức năng	<p>- Gửi nội dung trả lời BN (đã được duyệt) tới địa chỉ BN yêu cầu hoặc lên kế hoạch: thời gian, địa điểm, thành phần...gặp gỡ trực tiếp gia đình BN</p> <p>- Lưu giữ hồ sơ có liên quan (Đơn thư khiếu nại, các bản tường trình, biên bản họp và báo cáo của đơn vị, văn bản trả lời, biên bản họp BV và các tài liệu khác có liên quan).</p>		



QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO

Ký hiệu: QT.TCHC.03
Lần ban hành: 02
Trang: 7/9

		- Ghi nhận vào phiếu theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại (theo VN.07.HT.01)		
--	--	---	--	--



QUY TRÌNH

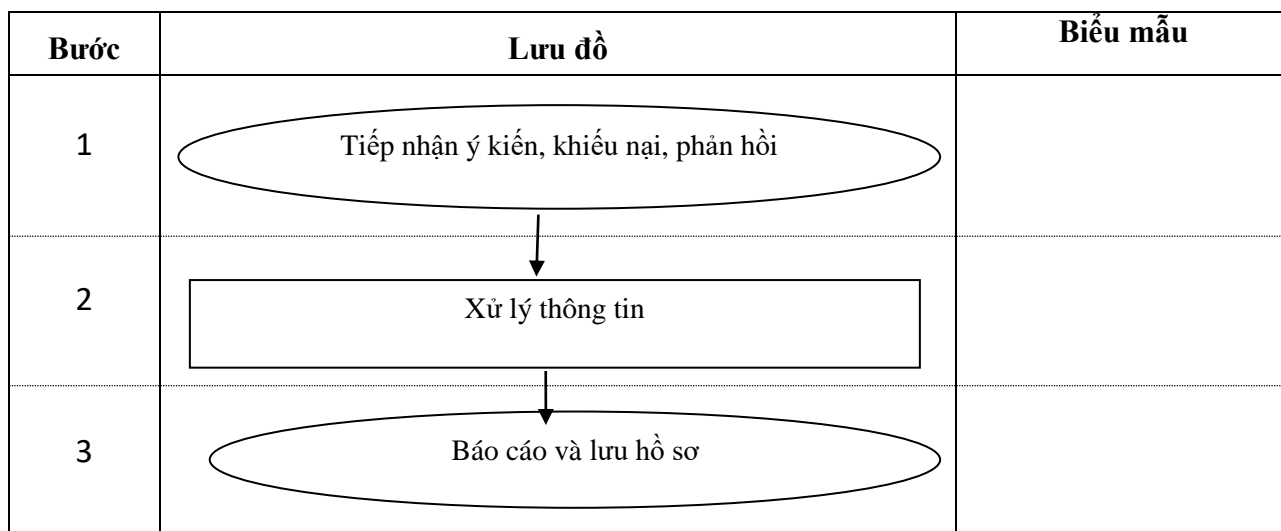
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO

Ký hiệu: QT.TCHC.03

Lần ban hành: 02

Trang: 8/9

5.3. Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại trực tiếp và qua điện thoại



5.4 Diễn giải lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Thời gian	Hồ sơ biểu mẫu
Bước 1	Người tiếp nhận	<ul style="list-style-type: none">- Các nguồn thông tin gồm: Phản ánh trực tiếp, qua điện thoại của BN, người nhà BN, của các bên liên quan...- Nơi tiếp nhận:<ul style="list-style-type: none">+ Giám đốc Bệnh viện+ Trục Lãnh đạo bệnh viện- Ghi nhận lại các thông tin phản ánh vào sổ tiếp nhận.- Yêu cầu khi tiếp nhận, cán bộ tiếp nhận cần có thái độ lịch sự, nhã nhặn và lắng nghe ý kiến phản ánh. Tuyệt đối không tranh cãi với BN		
Bước 2	Người tiếp nhận	<ul style="list-style-type: none">- Xử lý ngay trong thẩm quyền vị trí công việc.- Ghi chép hướng giải quyết vào sổ tiếp nhận và xử lý thông tin		



QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỔ CÁO

Ký hiệu: QT.TCHC.03
Lần ban hành: 02
Trang: 9/9

		- Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì báo cấp trên phụ trách trực tiếp để giải quyết. Trường hợp chờ xin ý kiến cấp trên, phải báo cho bên liên quan thời gian trả lời.		
Bước 3	Người tiếp nhận	- Sau khi giải quyết xong, báo cáo cấp trên (người phụ trách có thẩm quyền) kết quả trả lời BN, các thắc mắc đã thỏa đáng và không có kiến nghị thêm. - Ghi kết quả vào sổ tiếp nhận thông tin		

VI. HỒ SƠ

Quá trình tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại của bệnh nhân và người nhà

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Đơn thư khiếu nại, yêu cầu của BN, người nhà BN. Công văn của BHYT, cơ quan chức năng (nếu có).	Các phòng chức năng và đơn vị có liên quan	05 năm
2.	Báo cáo sự việc của đơn vị, cá nhân có liên quan, biên bản họp của đơn vị...	Các phòng chức năng và đơn vị có liên quan	05 năm
3.	Văn bản trả lời của BV, biên bản họp bệnh viện...	Tổ KCB- Phòng KHTH	05 năm
4.	Phiếu theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại (VN.07.HT.01)	Tổ KCB- Phòng KHTH	05 năm

VII. PHỤ LỤC

- VN.07.HT.01: Phiếu theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Liệt kê các căn cứ pháp lý và các tài liệu tham khảo

STT	Tên văn bản	Ghi chú