

**SỞ Y TẾ BẮC NINH**  
**BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN**



**Y ĐỨC - CHẤT LƯỢNG - THÂN THIỆN**

**QUY TRÌNH**  
**TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRONG**  
**KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH**

Mã số: .....

Ngày ban hành: .....

Lần ban hành: .....

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Nguyễn Thị Thu Trang	Trần Đức Dũng	Ths. BS Nguyễn Văn Toàn
Chữ ký			
Chức vụ	PTP. TCHC	Phó Giám đốc BV	Giám đốc Bệnh viện

	SỞ Y TẾ BẮC GIANG BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN BẮC NINH	Mã tài liệu	
		Phiên bản	01
	QUY TRÌNH tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh	Ngày hiệu lực	
		Số trang	

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc bệnh viện.
3. Mỗi khoa/phòng được phát 1 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các khoa/phòng khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với phòng TCHC để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ viên chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

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

Giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Phó giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Các phòng chức năng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Các khoa lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Các khoa cận lâm sàng	<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

## **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 Y học cổ truyền Bắc Ninh.

## **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 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. Thông tư số 25/2015/TT- BYT ngày 01/10/2015 quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế;

3. Chỉ thị số 09/CT- BYT về việc tiếp nhận và xử lý các ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

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

5. 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**

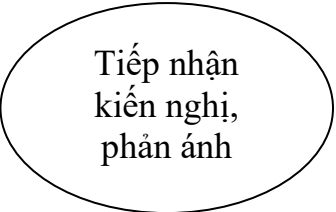
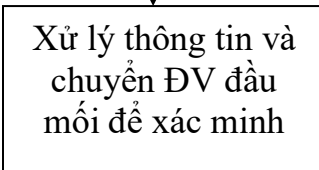
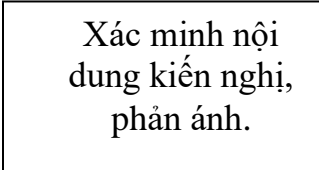
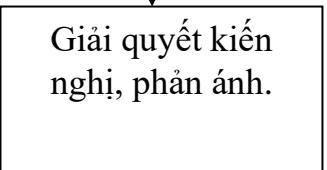
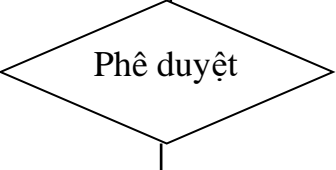
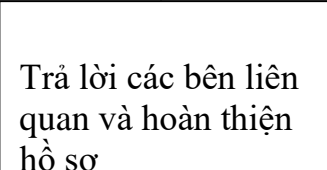
**4.1 Giải thích thuật ngữ:** không có

**4.2 Từ viết tắt:**

- ĐV: Đơn vị
- BGĐ: Ban giám đốc
- BYT: Bộ Y tế
- NB: Người bệnh
- HS: Hồ sơ
- KHTH: Kế hoạch tổng hợp
- TCKT: Tài chính kế toán
- CTXH: Công tác xã hội
- TTND: Thanh tra nhân dân

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

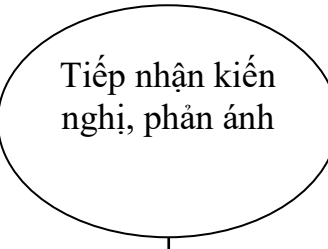
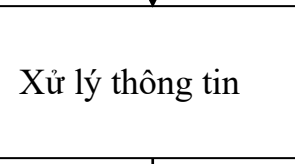
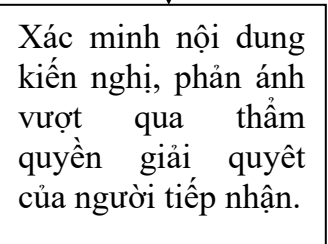
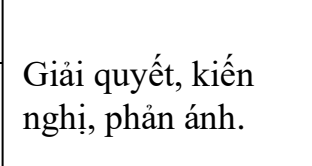
### 5.1 Sơ đồ quy trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh qua đơn thư

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<b>Kiến nghị phản ánh được tiếp nhận từ:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ban Giám Đốc</li><li>- Các đơn vị trong toàn Bệnh viện</li></ul> <b>Hình thức của kiến nghị phản ánh:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Đơn thư</li></ul> Các đơn vị nhận được kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm báo cáo cho BGĐ để xử lý thông tin và chuyển về ĐV đầu mối.
Ban Giám Đốc		<ul style="list-style-type: none"><li>- BGĐ phân công lãnh đạo phụ trách và thành lập tổ xác minh đơn thư từ các phòng: KHTH, Phòng TCCB, Phòng QLCL, (tùy trường hợp) để xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh trong vòng <b>tối đa 10 ngày</b> kể từ ngày nhận được kiến nghị, phản ánh hoặc trong trường hợp phức tạp tối đa <b>không quá 15 ngày</b>.</li></ul>
Tổ xác minh		<ul style="list-style-type: none"><li>- Đề xuất BGĐ về việc thụ lý giải quyết, kiến nghị, phản ánh;</li><li>- Phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh (<b>Phụ lục 01- KN, PA</b>)</li></ul>
Phòng chức năng		<ul style="list-style-type: none"><li>- 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 các báo cáo gửi về phòng chức năng (do BGĐ chỉ định).</li><li>- Tổ xác minh phối hợp với các 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.</li></ul>
Ban Giám Đốc		<ul style="list-style-type: none"><li>- Tổ xác minh báo cáo BGĐ kết quả làm việc, BGĐ phê duyệt:<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><li>• Thống nhất nội dung làm việc (nếu gặp trực tiếp cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh)</li></ul></li></ul>
Phòng TCCB		<ul style="list-style-type: none"><li>- Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có kiến nghị, phản ánh (đã được phê 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.</li><li>- Lưu giữ hồ sơ liên quan (Đơn thư kiến nghị, phản ánh)</li></ul>

OT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

		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) vào file theo <b>BM.01.HT.01</b>
--	--	---

**5.2 Sơ đồ quá trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng Bệnh viện.**

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<p><b>Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ:</b> Số điện thoại đường dây nóng Bệnh viện: <b>0967.691.919</b></p> <p><b>Hình thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận đường dây nóng 24/24 do trưởng phòng CTXH hoặc cán bộ Phòng CTXH khi được ủy quyền.</li> <li><i>Tuyệt đối không để tình trạng điện thoại đường dây nóng không có người trực.</i></li> </ul>
Người tiếp nhận		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Các cán bộ khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng có trách nhiệm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Cập nhật vào sổ theo dõi.</li> <li>+ Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan.</li> </ul> </li> <li>- 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.</li> <li>- Nếu vượt quá thẩm quyền xin ý kiến giải quyết của Ban Giám Đốc Bệnh viện để xử lý thông tin và chuyển đơn vị đầu mối.</li> </ul>
Ban Giám Đốc		<p>BGD chuyển đơn vị đầu mối: Phòng KHTH, Phòng TCCB, Phòng QLCL, Phòng Điều dưỡng, Ban TTND (Tùy trường hợp) để xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>

QT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

Phòng chức năng		cáo gửi đến 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		- Phòng chức năng báo cáo BGD kết quả làm việc. Ban Giám Đốc phê duyệt: + 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> )
		- 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 trả lời qua điện thoại. - Phòng CTXH lưu giữ sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng theo mẫu sổ nhật ký đường dây nóng. ( <b>BM.01.HT.01</b> ). - Phòng CTXH báo cáo đường dây nóng 06 tháng/lần theo mẫu <b>BM.01.HT.04</b> gửi Sở Y tế.

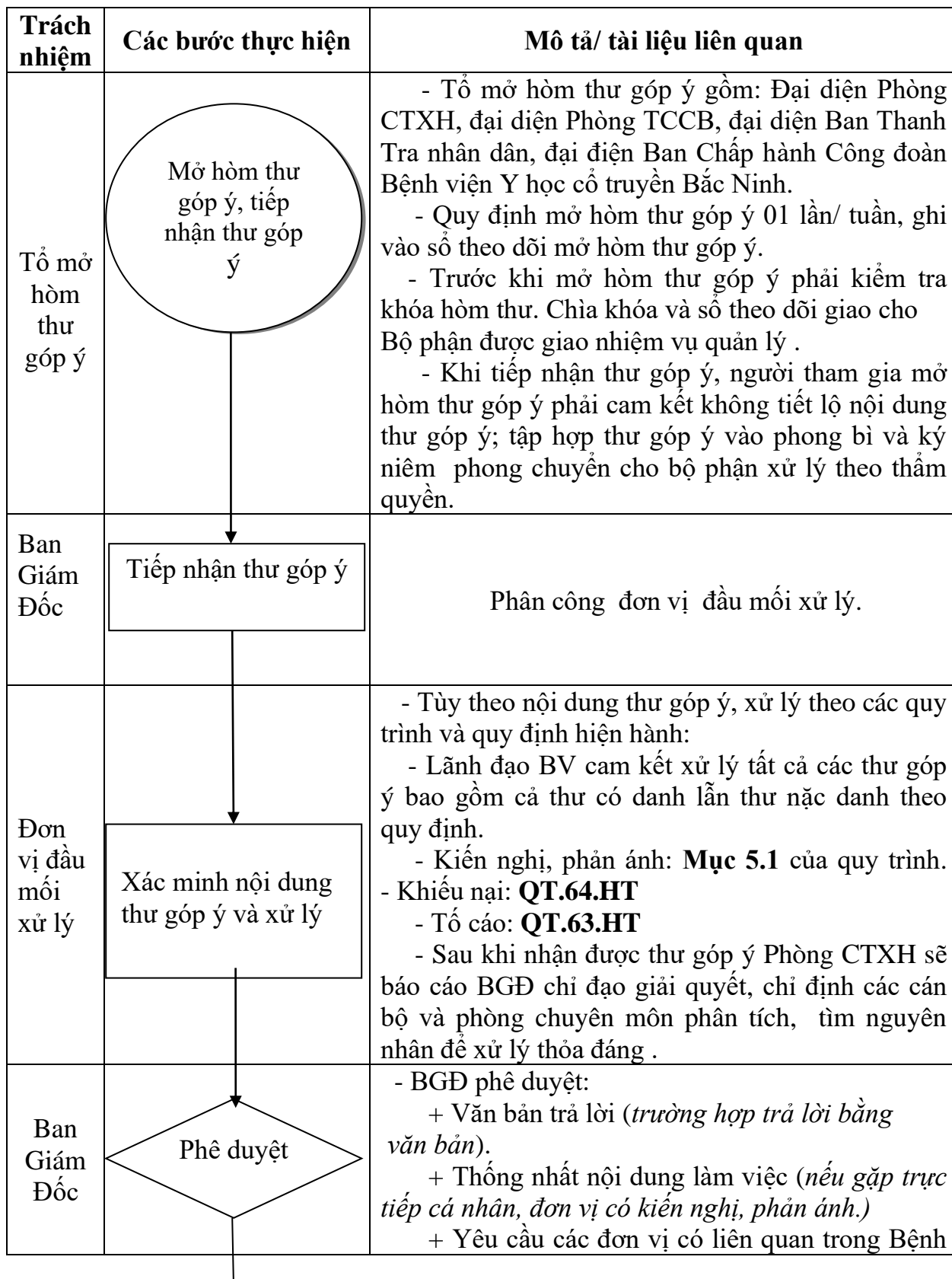
**5.3 Sơ đồ quy trình tiếp nhận và xử lý kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng của Bộ Y Tế.**

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ tài liệu liên quan
Người tiếp nhận		<b>Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ:</b> <a href="http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/index.php/bo-y-te/quan-ly-phan-anh">http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/index.php/bo-y-te/quan-ly-phan-anh</a> <b>Hình thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng:</b> - Tiếp nhận đường dây nóng do trưởng phòng CTXH hoặc cán bộ Phòng CTXH được ủy quyền.
Người tiếp nhận		- Trưởng Phòng CTXH tiếp nhận kiến nghị, phản ánh <a href="http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/index.php/bo-y-te/quan-ly-phan-anh">http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/index.php/bo-y-te/quan-ly-phan-anh</a> có trách nhiệm: - Cập nhật vào sổ theo dõi. - Đến tận nơi có kiến nghị, phản ánh xác minh thông tin, xử lý, giải quyết cho ND hài lòng rồi báo cáo bằng văn bản điện tử gửi lại BYT. - Cá nhân và bộ phận liên quan khi nhận được

OT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

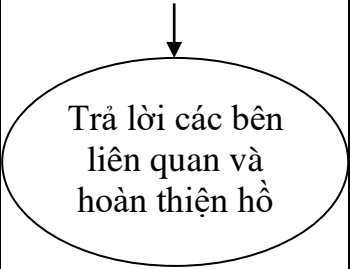
		thông tin có trách nhiệm xử lý ngay hoặc phải trực tiếp đến tận nơi kiểm tra xử lý - Nếu vượt quá thẩm quyền xin ý kiến giải quyết của Ban Giám Đốc bệnh viện để xử lý thông tin và chuyển đơn vị đầu mối.
Ban Giám Đốc	Xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh vượt qua thẩm quyền giải quyết của người tiếp nhận.	BGD chuyển đơn vị đầu mối: Phòng KHTH, Phòng TCCB, Phòng Điều dưỡng, Phòng QLCL, Ban TTND ( <i>Tùy trường hợp</i> ) để xác minh nội dung người dân kiến nghị, phản ánh.
Phòng chức năng	Giải quyết, kiến nghị, phản ánh.	- Các đơn vị, cá nhân có liên quan nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, viết bản tường trình ( <i>nếu cần thiết</i> ), họp, phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi đến Phòng CTXH ( <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	Phê duyệt	Phòng CTXH báo cáo BGD kết quả làm việc. Ban Giám Đốc phê duyệt: Thông nhất nội dung trả lời bằng văn bản điện tử gửi <a href="http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/index.php/bo-y-te/quan-ly-phan-anh">http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/index.php/bo-y-te/quan-ly-phan-anh</a> .
Phòng chức năng	Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện hồ sơ	Phòng CTXH lưu giữ sổ theo dõi kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng theo mẫu sổ nhật ký đường dây nóng ( <b>BM.01.HT.03</b> ) - Phòng CTXH báo cáo đường dây nóng 06 tháng/ lần theo mẫu <b>BM.01.HT.04</b> gửi Sở Y tế.

#### 5.4\_ Sơ đồ quá trình tiếp nhận xử lý đơn, thư qua hòm thư góp ý

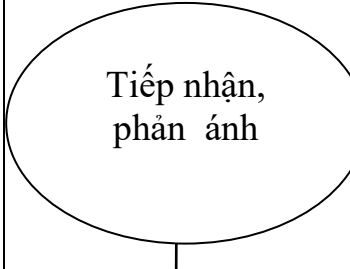
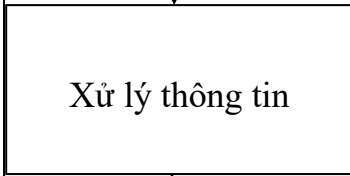
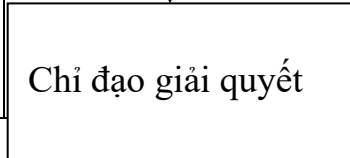




OT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

		viện thực hiện các kiến nghị.
Đơn vị đầu mối xử lý		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi nội dung trả lời thư góp ý đến tại địa chỉ người gửi (nếu có).</li> <li>- Làm việc với cá nhân, đơn vị gửi thư góp ý.</li> <li>- Yêu cầu các đơn vị thực hiện các kiến nghị.</li> <li>- Tổng kết báo cáo khi có yêu cầu của Sở y tế.</li> <li>- Phòng CTXH lưu giữ các thư góp ý tại đơn vị trong 01 năm.</li> </ul>

### 5.5 Sơ đồ quá trình tiếp nhận 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		<p><b>Đối với kiến nghị, đề nghị trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nguồn thông tin nhận được từ mọi cán bộ nhân viên trong quá trình làm việc.</li> <li>- Thông tin, phản ánh nhận được từ đường dây nóng của Bệnh viện.</li> </ul> <p><b>Yêu cầu khi tiếp nhận:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Ghi nhận lại thông tin (nếu cần thiết) vào sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị.</li> </ul> <p><b>Đối với kiến nghị, đề nghị qua đơn thư:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Áp dụng theo Mục 5.1 của quy trình này.</li> <li>- Trình lãnh đạo Bệnh viện và ghi sổ (Phòng CTXH).</li> </ul>
Bộ phận liên quan trực tiếp		<ul style="list-style-type: none"> <li>- 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.</li> <li>- Trường hợp vượt quá thẩm quyền quy định thì báo cáo Lãnh đạo Bệnh viện.</li> </ul>
Lãnh đạo đơn vị		<p><b>Đối với ý kiến, đề nghị trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-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 theo <b>BM.01.HT.04</b> và tổng hợp nội dung vào</li> </ul>

OT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

		<p>sổ theo dõi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp phức tạp hoặc cần có sự phối hợp của các đơn vị liên quan giải quyết theo <b>mục 5.1</b> của quy trình này.</li> </ul> <p><b>Đối với kiến nghị, đề nghị qua đơn thư:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải quyết theo <b>mục 5.1</b> của quy trình này</li> </ul>
Lãnh đạo Bệnh viện, phòng TCCB	<div>Phản hồi cho NB</div>	<p><b>Trường hợp trả lời bằng văn bản đối với kiến nghị trực tiếp:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lãnh đạo đơn vị phê duyệt nội dung văn bản trả lời</li> <li>- Gửi nội dung trả lời (đã được duyệt) tới địa chỉ BN yêu cầu hoặc lên kế hoạch gặp gỡ trực tiếp BN hoặc gia đình BN: Thời gian, địa điểm, thành phần tham dự v.v...</li> </ul> <p><b>Trường hợp trả lời bằng văn bản đối với đơn thư kiến nghị được gửi tới BGĐ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi báo cáo và trả lời bằng văn bản cho BGĐ phê duyệt</li> <li>- Cùng với gia đình lên kế hoạch gặp gỡ, thống nhất nội dung làm việc theo <b>Mục 5.1</b> quy trình này.</li> </ul>
Phòng TCCB	<div>Hoàn thiện, lưu trữ HS</div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lưu giữ hồ sơ (bản copy), các thông tin, bản báo cáo và các tài liệu khác có liên quan.</li> <li>- Ghi sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị kèm theo văn bản trả lời các bên liên quan.</li> <li>- Sau khi có kết quả cuối cùng, gửi thanh tra Bệnh viện để lưu lại (nếu đơn thư khiếu nại được gửi tới BGĐ)</li> </ul>

QT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

## VI. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	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 Sở y tế, 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 BV, biên bản họp BV		

## VII. PHỤ LỤC

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	File lưu tình hình đơn thư kiến nghị, phản ánh tại Phòng CTXH	<b>BM.01.HT.01</b>
2	Phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh	<b>Phụ lục 01- KN, PA</b>
3	Mẫu sổ nhật ký đường dây nóng	<b>BM.01.HT.02</b>
4	Mẫu báo cáo đường dây nóng	<b>BM.01.HT.03</b>
5	Biên bản mở hòm thư góp ý	<b>BM.01.HT.04</b>

QT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

**Phụ lục 01- KN, PA**

**SỞ Y TẾ BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
BẮC NINH**

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

*P.Bắc Giang, ngày....tháng....năm.....*

Số :     / ĐX-....(3)

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN.....(4)**

Kính gửi:.....(5)

Ngày...../...../.....,.....(2) nhận được đơn.....(4) của ông (bà).....(6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn:.....(7)

Đơn đã được:.....(8) 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.....(3) của ông (bà).....(5)

**Phê duyệt của...(5)**

*Ngày...tháng....năm.....*

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Lãnh đạo đơn vị đề xuất**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Người đề xuất**

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

-----  
*(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn*

*(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh*

*(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết*

*(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh*

*(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn*

*(8) Người có thẩm quyền giải quyết (nếu có)*

QT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

**BM.01.HT.01**

**SỞ Y TẾ BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN  
BẮC NINH**

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

**TÌNH HÌNH ĐƠN THƯ KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH  
TỪ ...../..../2017 đến ...../...../2017**

STT	Đơn vị	Thời gian	Nội dung	Kết quả		
				Có lỗi	Không lỗi	Đang giải quyết

**BM.01.HT.02**

**NHẬT KÝ ĐƯỜNG DÂY NÓNG**

STT	THỜI GIAN TIẾP NHẬN		Số ĐT phản ánh	Tên/Địa chỉ người phản ánh(nếu có)	Nội dung tiếp nhận	Phân loại nội dung	Cách thức giải quyết và kết quả	Người ghi
	Ngày	Giờ						
1								
2								
3								

QT tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh trong khám bệnh, chữa bệnh

**BM.01.HT.03**

**BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN BẮC NINH  
TỔ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

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

**BÁO CÁO ĐƯỜNG DÂY NÓNG BỆNH VIỆN**  
( Từ ngày... đến ngày...)

STT	Thông tin tiếp nhận	Nội dung	Số cuộc gọi	Tỉ lệ	Ghi chú
1	Phản ánh về công tác KCB	Chuyên môn( không đúng quy trình, giờ làm việc, chậm xử lý các tình huống cấp cứu...)			
2	Phản ánh về tinh thần thái độ	Thái độ( không hướng dẫn chu đáo, thái độ thờ ơ, cáu gắt)			
3	Phản nản về cơ sở vật chất	Biển báo, biển chỉ dẫn, giường bệnh, phòng khám và các phòng chức năng không phù hợp, thiết bị, vệ sinh cơ sở KCB và cảnh quan...Thiếu thuốc, thiếu vật tư, thiếu nội quy, quy định...			
4	Phản ánh về an ninh trật tự	Đảm bảo an toàn cho người bệnh, thái độ của đội bảo vệ, trông xe			
5	Phản ánh về viện phí	Thu phí ngoài quy định, chế độ BHYT			
6	Khác	Hỏi về thông tin KCB, tư vấn về sức khỏe, chế độ BHYT, đặt lịch khám, dịch vụ KCB yêu cầu, xin số điện thoại...			
7	Khen ngợi	Tập thể, cá nhân,...			
	<b>Tổng</b>				

**TỔ TRƯỞNG TỔ CÔNG TÁC XÃ HỘI**

*P.Bắc Giang, ngày...tháng...năm....*  
**NGƯỜI TỔNG HỢP**

THƯ KÝ