

Số: /KH-YTKS

Khánh Sơn, ngày tháng 12 năm 2020

KẾ HOẠCH

Triển khai thực hiện đường dây nóng và Phân công người trực đường dây nóng Bệnh viện

Nhằm tiếp tục chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ của thầy thuốc, nhân viên y tế, kịp thời giải quyết những tình huống cấp cứu khẩn cấp, bảo đảm chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Khánh Sơn yêu cầu cán bộ, công chức, viên chức và người lao động khẩn trương thực hiện các công việc sau:

1. Củng cố và tăng cường hiệu quả hoạt động của “đường dây nóng” gồm: số điện thoại đường dây nóng bệnh viện; số điện thoại giám đốc bệnh viện; số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế (số đường dây nóng Bộ Y tế). Công khai tại nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy như: nơi đón tiếp, khoa khám bệnh, cấp cứu, hồi sức tích cực- chống độc, khoa xét nghiệm- chẩn đoán hình ảnh, Khoa Dược (cấp phát lẻ), Khoa Nhi- chăm sóc sức khỏe sinh sản, Khoa Ngoại tổng hợp- Liên chuyên khoa, Khoa nội tổng hợp- YHCT-PHCN, Khoa truyền nhiễm- Kiểm soát nhiễm khuẩn các phòng chức năng: Tổ chức- Hành chính, Kế hoạch- Nghiệp vụ, Tài chính- kế toán, Phòng Điều dưỡng.

**Số điện thoại đường dây nóng Viettel do Bộ Y tế cấp
0965.261.515**

2. Nội dung tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng bao gồm những ý kiến bức xúc của người bệnh cần phải giải quyết khẩn cấp: tinh thần thái độ phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp; chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; có biểu hiện vòi vĩnh, tiêu cực đối với người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh; khen ngợi cá nhân, tập thể trong bệnh viện.

3. Quy định cụ thể và phân công cán bộ y tế thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng. Người tiếp nhận có trách nhiệm 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.

Bảng phân công người trực 24/24:

Trùng với tua trực lãnh đạo bệnh viện
(Phân công theo bảng trực tuần)

4. Xử lý nghiêm, kê cả xử lý kỷ luật đối với người chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin và cá nhân, bộ phận bị phản ánh nếu không hoàn thành nhiệm vụ như: nhắc nhở, phê bình trước toàn bệnh viện; trừ thu nhập tăng thêm; chuyển vị trí công tác khác phù hợp; các hình thức kỷ luật khác theo quy định của Pháp luật.

5. Thực hiện các giải pháp nhằm duy trì tăng cường hoạt động tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh: khảo sát đánh giá hài lòng người bệnh, lắp đặt camera giám sát, đặt hòm thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng.

6. Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng ít nhất 1 lần/tuần; tăng cường kiểm tra giám sát; khen thưởng những cá nhân tập thể thực hiện tốt; báo cáo cơ quan chủ quản kết quả thực hiện 6 tháng 1 lần.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện đường dây nóng và phân công người trực đường dây nóng trong bệnh viện, đề nghị Trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai các nội dung trên đến tận cán bộ, viên chức và người lao động được biết để cùng thực hiện./.

Nơi nhận:

- Các đơn vị trực thuộc (VBĐT);
- GD, PGD (VBĐT);
- Lưu: VT, TC.

GIÁM ĐỐC

Hồ Ngọc Gia