

Số:

Tu Mơ Rông, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế hoạt động Đường dây nóng tư vấn, xử lý kiến nghị, phản ánh về dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác cho người dân tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN TU MƠ RÔNG

Căn cứ Quyết định số 463/QĐ-UBND ngày 21/9/2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Kon Tum về việc tổ chức lại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông thuộc Sở Y tế tỉnh Kon Tum;

Căn cứ Quyết định số 526/QĐ-SYT ngày 09/10/2018 của Giám đốc Sở Y tế tỉnh Kon Tum về việc ban hành Quy định về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông;

Căn cứ Quyết định số 3088/QĐ-BYT ngày 16/7/2020 của Bộ trưởng Bộ Y tế về ban hành Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp;

Căn cứ Hướng dẫn số 1009/KCB-QLCL&CDT ngày 31/7/2020 của Cục Quản lý Khám, chữa bệnh về việc hướng dẫn đánh giá Bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính; Phụ trách Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ Trung tâm Y tế,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động Đường dây nóng tư vấn, xử lý kiến nghị, phản ánh về dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác cho người dân tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông.

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

Điều 3. Trưởng/phó các khoa/phòng, Trạm Y tế các xã trực thuộc Trung tâm Y tế và Tổ trực Đường dây nóng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lãnh đạo Trung tâm Y tế;
- Lưu VT, TC-HC, KH-NV.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Bá Khánh

QUY CHẾ

Hoạt động Đường dây nóng tư vấn, xử lý kiến nghị, phản ánh về dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác cho người dân tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-YTTMR ngày /8/2020 của Giám đốc Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy định thống nhất quy chế tiếp nhận, tư vấn và xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông thông qua số điện thoại đường dây nóng của đơn vị.
- Các đơn vị, cá nhân có liên quan tại Trung tâm Y tế huyện Tu Mơ Rông chịu trách nhiệm thực hiện đúng Quy chế này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng, phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho các cá nhân, tổ chức muốn được tư vấn, hỗ trợ các thông tin liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.
- Áp dụng cho mọi kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.
- Không áp dụng đối với những kiến nghị, phản ánh nặc danh.

Điều 3. Nguyên tắc quản lý, sử dụng Đường dây nóng và tiếp nhận, xử lý, tư vấn về dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác cho người dân

- Đảm bảo hoạt động thông suốt, liên tục 24/24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần, bao gồm cả các ngày nghỉ, ngày lễ.
- Chỉ Lãnh đạo đơn vị, cán bộ viên chức được giao mới được sử dụng Đường dây nóng để tiếp nhận xử lý, tư vấn về dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác cho người dân theo Quy chế này.
- Không sử dụng Đường dây nóng vào mục đích cá nhân; Nghiêm cấm lợi dụng Đường dây nóng để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật.

Chương II

NỘI DUNG, QUY TRÌNH TIẾP NHẬN XỬ LÝ, TƯ VẤN

Điều 4. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng

1. Tiếp nhận xử lý, tư vấn kiến nghị, phản ánh xử lý, tư vấn về dịch

COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp khác cho người dân: Số điện thoại đường dây nóng của Bệnh viện:

- Số: 0868.589.626;
- Số: 0964.821.515;
- Số: 02603.502.115 (*Khoa Khám bệnh - Hồi sức cấp cứu*)

2. Hình thức tiếp nhận kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng

- Những phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp qua số điện thoại Đường dây nóng của Bệnh viện do cán bộ trực Lãnh đạo Bệnh viện tiếp nhận trong và ngoài giờ hành chính (24/24 giờ) theo lịch trực Lãnh đạo hàng tuần.

- Tuyệt đối không để tình trạng điện thoại Đường dây nóng của đơn vị không có người trực.

Điều 5. Xử lý kiến nghị, phản ánh

Khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp qua Đường dây nóng, cán bộ trực có trách nhiệm:

- Cập nhật đầy đủ thông tin kiến nghị, phản ánh vào sổ nhật ký đường dây nóng.
- Giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề thuộc phạm vi thẩm quyền hoặc chuyển tới cá nhân, bộ phận có liên quan;
- Cá nhân, bộ phận có liên quan khi nhận được thông tin có trách nhiệm xử lý ngay hoặc trực tiếp đến tận nơi kiểm tra xử lý;
- Trường hợp vượt quá thẩm quyền, cán bộ trực Đường dây nóng viện phải báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện để xử lý thông tin và chuyển đến cá nhân, đơn vị đầu mối.

Điều 6. Xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị vượt quá thẩm quyền giải quyết của người tiếp nhận

Lãnh đạo Bệnh viện chuyển đơn vị đầu mối: phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ, phòng Tổ chức - Hành chính, phòng Điều dưỡng, Khoa Kiểm soát bệnh tật - HIV/AIDS, Khoa Khám bệnh - Hồi sức cấp cứu (*tùy trường hợp*) để xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh qua Đường dây nóng.

Điều 7. Giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Cá nhân, đơn vị có liên quan nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh và viết bản tường trình. Trong trường hợp cần thiết, tổ chức họp phân tích, rút kinh nghiệm, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi về cơ quan quản lý (*khi có yêu cầu*).
- Các phòng chức năng, các khoa chuyên môn phối hợp với đơn vị có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh để phân tích nguyên nhân và đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến.

Điều 8. Phê duyệt nội dung trả lời các kiến nghị, phản ánh

- Ban Giám đốc phê duyệt văn bản giải trình các kiến nghị, phản ánh (*trường hợp cơ quan quản lý yêu cầu trả lời bằng văn bản*).

- Thống nhất nội dung trả lời (*nếu gặp trực tiếp cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị hoặc trả lời qua điện thoại*).

Điều 9. Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện hồ sơ

- Gửi nội dung trả lời đến cá nhân, tổ chức có kiến nghị, phản ánh (đã được duyệt) tới cơ quan quản lý cấp trên (*nếu có yêu cầu*) hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại.

- Lưu sổ nhật ký đường dây nóng để theo dõi, quản lý các kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức liên quan đến công tác khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện.

- Phòng Tổ chức - Hành chính chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thống kê, tổng hợp, báo cáo những vấn đề cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp qua đường dây nóng vào cuối năm.

Chương III

TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của Lãnh đạo Bệnh viện, cán bộ trực Đường dây nóng

- Xử lý, tiếp nhận tư vấn cho cá nhân, tổ chức được biết các thông tin có liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

- Có trách nhiệm tiếp nhận và xử lý ngay những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại Bệnh viện hoặc chuyển đến cá nhân, đơn vị đầu mối. Trường hợp vượt quá phạm vi thẩm quyền, phải báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện.

- Tất cả nội dung giải trình trước khi phản hồi lại cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp phải được Ban Giám đốc phê duyệt, thống nhất.

Điều 11. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức - Hành chính

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thống kê, tổng hợp, báo cáo những vấn đề cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp qua đường dây nóng vào cuối năm.

- Xây dựng lịch trực Đường dây nóng cho Lãnh đạo Bệnh viện theo lịch trực Lãnh đạo hàng tuần.

- Tổng hợp phản ánh, kiến nghị để làm báo cáo thống kê, phân tích những phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp qua đường dây nóng vào cuối năm.

- Tổng hợp, đề xuất Ban giám đốc, Ban chỉ đạo phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại đơn vị có hình thức khen thưởng, kỷ luật cho nhân viên y tế nếu làm tốt hoặc chưa tốt việc phản hồi những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

Điều 12. Trách nhiệm của Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ

- Phối hợp với các đơn vị có liên quan thống kê, tổng hợp, báo cáo những vấn đề cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp qua đường dây nóng vào cuối năm.

- Phối hợp với phòng Tổ chức - Hành chính tham mưu phân công lịch trực Đường dây nóng cho Lãnh đạo Bệnh viện theo lịch trực Lãnh đạo hàng tuần.

- Thực hiện cung cấp thông tin liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp cho các cá nhân trực Đường dây nóng phòng chống dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

Điều 13. Trách nhiệm của cá nhân, đơn vị có liên quan

- Thực hiện cung cấp thông tin liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp cho các cá nhân, tổ chức khi liên hệ vào Đường dây nóng.

- Có trách nhiệm tiếp nhận và làm bản tường trình để phản hồi cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại đơn vị.

Điều 14. Trách nhiệm của các khoa/phòng, Trạm Y tế các xã

- Thực hiện đề xuất khen thưởng, kỷ luật cho nhân viên y tế nếu làm tốt hoặc chưa tốt việc phản hồi những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức có liên quan đến dịch COVID-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp tại Bệnh viện.

- Phối hợp với đơn vị có liên quan để tìm hiểu, phân tích nguyên nhân gốc rễ của các vấn đề được phản ánh, kiến nghị và đề xuất biện pháp khắc phục, cải tiến.

- Báo cáo, đánh giá ưu, nhược điểm và kết quả triển khai kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị qua đường dây nóng của Bệnh viện để tiếp tục cải tiến, nâng cao chất lượng công tác khám bệnh, chữa bệnh tại đơn vị.

Chương IV

KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 15. Các cá nhân, đơn vị có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp nhận tư vấn, xử lý phản ánh, kiến nghị thông qua Đường dây nóng được xem xét khen thưởng theo quy định; nếu thiếu trách nhiệm vi phạm Quy chế này sẽ bị xử lý kỷ luật theo tính chất, mức độ vi phạm.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 16. Các khoa/phòng, Trạm Y tế các xã và các cá nhân có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Quy chế này. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu gặp khó khăn vướng mắc hoặc phát sinh vấn đề cần bổ sung đề nghị các đơn vị báo cáo, đề xuất về Trung tâm Y tế (*qua phòng Tổ chức - Hành chính*) để kịp thời xử lý, chỉnh sửa cho phù hợp./.