

THÔNG BÁO

V/v tiếp nhận xử lý thông tin qua điện thoại đường dây nóng tại Bệnh viện đa khoa Thọ Xuân

Kính gửi:

- Trưởng các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện
- Người bệnh, người nhà người bệnh và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

Thực hiện Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng; Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam;

Để kịp thời tiếp nhận, xử lý các ý kiến phản ánh, đóng góp của người bệnh và nhân dân nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, Bệnh viện đa khoa Thọ Xuân thông báo về việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng năm 2026 như sau:

1. Nguyên tắc tiếp nhận, chuyển và xử lý thông tin đường dây nóng

- Người cung cấp thông tin qua điện thoại đường dây nóng được đảm bảo giữ bí mật danh tính, số điện thoại, địa chỉ, nội dung phản ánh; nếu người cung cấp thông tin có yêu cầu được biết kết quả xử lý thông tin do mình cung cấp thì tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý, giải quyết phải thông báo cho người đó biết.

- Từ chối tiếp nhận thông tin trong các trường hợp sau đây: Người cung cấp thông tin không nói rõ họ tên, địa chỉ của mình; nội dung thông tin cung cấp chung chung, không thể xác định được vụ việc cụ thể, xảy ra ở đâu, có liên quan đến ai?

2. Các số đường dây nóng bệnh viện

- Số điện thoại đường dây nóng Bộ Y tế: 1900.9095
- Số điện thoại đường dây nóng Bộ y tế giao cho Bệnh viện đa khoa Thọ Xuân: 0965.371.212 do đồng chí Lê Văn Huyền - Phó Giám đốc bệnh viện, đầu mối tiếp nhận thông tin.

- Số điện thoại đường dây nóng Bệnh viện: 0834.161.999 do đồng chí Quách Hoàng Anh - Trưởng phòng TCHC, đầu mối tiếp nhận thông tin.

3. Số điện thoại đường dây nóng được công khai tại

- Trang thông tin điện tử của Bệnh viện.
- Các khoa, phòng trong bệnh viện.

4. Nội dung tiếp nhận phản ánh

- Phản ánh về công tác khám bệnh, chữa bệnh của Bệnh viện;
- Tinh thần thái độ phục vụ, ứng xử của cán bộ, nhân viên y tế chưa tốt;
- Chậm xử lý các tình huống chuyên môn khẩn cấp;
- Tinh thần, thái độ phục vụ, ý thức của cán bộ, viên chức, người lao động;
- Các vấn đề về thủ tục hành chính, chi phí khám chữa bệnh và Bảo hiểm y tế.
- Công tác vệ sinh môi trường, an ninh trật tự và cơ sở vật chất tại Bệnh viện.
- Các tập thể và cá nhân làm tốt cần được biểu dương.

5. Tổ chức thực hiện

- Giao phòng Kế hoạch nghiệp vụ là đầu mối theo dõi, tổng hợp và báo cáo định kỳ kết quả xử lý đường dây nóng cho Ban Giám đốc và trên Hệ thống quản lý theo quy định.

- Trưởng các khoa, phòng có trách nhiệm phổ biến nội dung thông báo này đến toàn thể cán bộ, nhân viên trong đơn vị và tạo điều kiện thuận lợi nhất để người bệnh phản ánh.

- Phòng CTXH đăng tải nội dung thông báo trên trang thông tin điện tử Bệnh viện để người dân được biết.

- Đề nghị người bệnh và người nhà người bệnh phối hợp, cung cấp thông tin khách quan, trung thực để Bệnh viện ngày càng hoàn thiện chất lượng phục vụ.

Bệnh viện đa khoa Thọ Xuân trân trọng thông báo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở y tế (để báo cáo);
- Lưu KHNV, VT.

GIÁM ĐỐC

Phùng Sỹ Thường