

Số: 74 /QĐ-TTYT

Giang Thành, ngày 14 tháng 6 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy định quản lý hoạt**  
**động đường dây nóng**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN GIANG THÀNH**

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 4320/QĐ-SYT ngày 02/10/2018 của Sở Y tế Kiên Giang về việc quy định cụ thể nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Y tế huyện Giang Thành;

Căn cứ Kế hoạch số 116/KH-TTYT ngày 18/01/2024 của Trung tâm Y tế Giang Thành về việc triển khai thực hiện đường dây nóng,

Xét đề nghị của Phòng Tổ chức - Hành chính, Trung tâm Y tế Giang Thành.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc quản lý hoạt động đường dây nóng của Trung tâm Y tế huyện Giang Thành.

**Điều 2.** Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Trung tâm Y tế huyện Giang Thành có trách nhiệm triển khai Quy định này đến tất cả viên chức, người lao động tại đơn vị mình và thực hiện nghiêm túc Quy định này.

**Điều 3.** Phòng Tổ chức – Hành chính, lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trạm Y tế trực thuộc Trung tâm Y tế chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**



**Hồ Hữu Phước**

10

11

12



HỘI ĐỒNG Y HỌC

## QUY ĐỊNH

### VỀ VIỆC QUẢN LÝ HOẠT ĐỘNG ĐƯỜNG DÂY NÓNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 34/QĐ-TTYT ngày 24 tháng 6 năm 2024 của Trung tâm Y tế Giang Thành)

Căn cứ 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;

Nay Trung tâm Y tế Giang Thành xây dựng Quy định về việc tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng tại đơn vị với những nội dung như sau:

### I. QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1.** Thực hiện nghiêm chỉnh đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

**Điều 2.** Công khai, minh bạch, đúng thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý và công bố kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

**Điều 3.** Không lợi dụng đường dây nóng để tố cáo sai sự thật, đả kích, bôi xấu làm ảnh hưởng đến uy tín, hoạt động của cá nhân, tổ chức được góp ý.

**Điều 4.** Thông tin, tài liệu thu nhập từ đường dây nóng là một trong các căn cứ để xem xét khen thưởng, chấn chỉnh tác phong, lề lối làm việc và tinh thần phục vụ nhân dân của công chức, viên chức, người lao động trực thuộc Trung tâm Y tế huyện Giang Thành.

**Điều 5.** Trường hợp sai phạm nghiêm trọng xảy ra trong cơ quan buộc phải xử lý kỷ luật, vi phạm pháp luật xảy ra ngoài cơ quan có ảnh hưởng đến uy tín cơ quan hoặc có công văn thông báo từ các cơ quan chức năng gửi đến cơ quan thì hội đồng thi đua cơ quan sẽ xem xét tuyền theo mức độ xử lý.

### II. QUY ĐỊNH CỤ THỂ

**Điều 6.** Nhiệm vụ của người tiếp nhận điện thoại đường dây nóng

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, cập nhật vào sổ ghi chép; Chuyển phản ánh, kiến nghị và các thông tin liên quan đến Ban Giám đốc để xử lý; Nhận kết quả giải quyết của Ban Giám đốc và thông báo cho các tổ chức, cá nhân kết quả giải quyết; Theo dõi, tổng hợp, định kỳ báo cáo hoặc đột xuất về cấp có thẩm quyền theo quy định.

- Tham mưu lãnh đạo cử người có trách nhiệm hoặc trực tiếp đến ngay hiện trường để giải quyết vụ việc một cách nhanh nhất, chính xác, công bằng, trung thực.

- Lập biên bản, tổ chức giữ nguyên hiện trường, sao chụp hiện trường, thu giữ tang vật... tùy theo vụ việc.

- Nếu vụ việc nghiêm trọng thì báo cho Ban Giám đốc, đồng thời có liên quan vấn đề an ninh trật tự có thể trình báo công an địa phương để cùng phối hợp giải quyết.

- Nội dung vụ việc được ghi chép vào sổ riêng, lưu trữ theo chế độ mật và báo cáo Ban Giám đốc để có ý kiến chỉ đạo.

- Tuyệt đối giữ bí mật số điện thoại gọi đến đường dây nóng.

**Điều 7.** Quyền hạn và nhiệm vụ của người gọi đến số điện thoại đường dây nóng

a. Quyền hạn

- Tất cả cán bộ, viên chức, người lao động (kể cả hợp đồng) đang công tác tại Trung tâm Y tế và tất cả người dân đều có quyền gọi đến số điện thoại đường dây nóng để phản ánh, đề nghị giải quyết, xử lý vụ việc vi phạm Quy định, Quy chế hoạt động của Trung tâm Y tế, pháp luật của Nhà nước trong phạm vi quản lý của Trung tâm Y tế: 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 vùi vĩnh, tiêu cực đối với người bệnh trong quá trình khám chữa bệnh; khen ngợi cá nhân, tập thể trong Trung tâm Y tế.

- Có thể gọi đến số điện thoại đường dây nóng bất cứ lúc nào (24/24 giờ).

- Được phản hồi những nội dung yêu cầu đã gọi đến số điện thoại đường dây nóng.

- Được giữ bí mật tuyệt đối nội dung phản ánh và số điện thoại gọi đến đường dây nóng.

b. Nhiệm vụ

- Phản ánh vụ việc phải kịp thời, đúng thực tế, trên tinh thần xây dựng Trung tâm Y tế.

- Nội dung phản ánh phải có cơ sở về pháp lý, khoa học, chuyên môn.

- Phải chịu hoàn toàn trách nhiệm về vụ việc phản ánh trước Trung tâm Y tế và pháp luật của Nhà nước.

### III. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 8.** Trách nhiệm thực hiện

1. Phòng Tổ chức Hành chính:

- Có trách nhiệm niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng, phối hợp với các đơn vị liên quan chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, việc triển khai thực hiện Quy định này tại các đơn vị trực thuộc.

- Ban hành quy định quản lý hoạt động đường dây nóng, quyết định phân công viên chức phụ trách đường dây nóng.

- Báo cáo định kỳ 3 tháng, 6 tháng, cuối năm hoặc đột xuất về cấp có thẩm quyền theo quy định.

## 2. Các đơn vị trực thuộc

Lãnh đạo các Khoa, Phòng, Trạm Y tế có trách nhiệm triển khai, quán triệt Quy định này đến toàn thể viên chức, người lao động tại đơn vị mình, trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh thì phản ánh về Phòng Tổ chức – Hành chính để trình Ban Giám đốc xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

