

Số: /QĐ-TTYT

Bình Liêu, ngày 24 tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Kiện toàn Tổ Trục đường dây nóng Trung tâm Y tế Bình Liêu

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ HUYỆN BÌNH LIÊU

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng 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, chữa bệnh thông qua đường dây nóng; Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở Y tế Quảng Ninh về việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân;

Căn cứ Quyết định số 1933/QĐ-UBND ngày 19/5/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài trực đường dây nóng Bộ Y tế(1900-9095);

Căn cứ Quyết định số 1386/QĐ-UBND ngày 27 tháng 5 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ninh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện Bình Liêu trực thuộc Sở Y tế Quảng Ninh;

Xét đề nghị của Phòng kế hoạch tổng hợp - Tổ chức hành chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Kiện toàn Tổ trục đường dây nóng của Trung tâm y tế gồm các ông, bà tên sau:

- Bà Ngô Thị Bình, Giám đốc - Tổ trưởng
- Ông Hoàng Văn Khải, Phó Giám đốc - Thành viên
- Ông Hoàng Văn Chương, Phó Giám đốc - Thành viên
- Phân công Bà Lê Thị Thu Hằng, Phó phòng KHN-V-TCHC theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động đường dây nóng Bộ Y tế.

Điều 2. Tổ trục đường dây nóng có nhiệm vụ:

1. Trục, tiếp nhận, xử lý các cuộc gọi theo lịch trực trực lãnh đạo(Người dân đã phản ánh qua đường dây nóng của Trung tâm, do điều phối viên từ tổng đài Viettel chuyển đến (giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể hoặc chuyển tới các nhân, bộ phận liên quan).

2. Làm đầu mối theo dõi, tham mưu cho lãnh đạo Sở Y tế trong việc đề ra biện pháp giải quyết các vấn đề, bức xúc người dân phản ánh, đề xuất khen thưởng

các cá nhân, tập thể thực hiện nghiêm túc việc xử lý ý kiến phản ánh của người dân.

Trường hợp thông tin có tính phức tạp, nhạy cảm, người trực cần khẩn trương xin ý kiến Lãnh đạo Sở Y tế về chủ trương và các giải pháp xử lý.

3. Thông báo cho người dân biết Trung tâm y tế chịu trách nhiệm trực tiếp xử lý thông tin mà họ phản ánh hoặc kết quả xử lý của các bộ phận, khoa, phòng có liên quan.

4. Định kỳ hàng Quý họp tổ trực để tổng hợp kết quả hoạt động đường dây nóng, báo cáo Lãnh đạo Sở Y tế.

5. Tổng hợp về kết quả kiểm tra, xử lý thông tin phản ánh của người dân đến đường dây nóng của các khoa, phòng, bộ phận trình tổ trưởng phê duyệt trước khi thông tin cho cơ quan truyền thông.

6. Tổ chức kiểm tra, giám sát các khoa phòng, bộ phận thuộc Trung tâm y tế trong việc tiếp nhận và xử lý thông tin phản ánh của người dân đến đường dây nóng của Trung tâm y tế.

7. Các cá nhân được phân công trực máy điện thoại đường dây nóng khi được giao công việc khác phải chủ động báo cáo Thủ trưởng Đơn vị để chuyển ca trực cho người trực khác.

Điều 3. Nhóm theo dõi, tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động của đường dây nóng Trung tâm y tế có nhiệm vụ:

1. Rà soát nội dung ý kiến phản ánh người dân, tham mưu cho Lãnh đạo Trung tâm những trường hợp cần xử lý ngay và ban hành văn bản yêu cầu các bộ phận, khoa phòng có liên quan trong Trung tâm y tế xác minh, xử lý những vụ việc tiêu cực, những vấn đề bất cập tại cơ sở khám chữa bệnh.

2. Cập nhật kết quả xử lý ý kiến phản ánh ý kiến phản ánh người dân của các bộ phận, khoa phòng lên hệ thống phần mềm quản lý thông tin phản ánh của người dân qua đường dây nóng Bộ Y tế 1900-9095 (<http://duongdaynongbyt.moh.gov.vn>)

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành, các quy định trái với quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 5. Trưởng, phó, phụ trách các khoa, phòng, trạm y tế trực thuộc và bộ phận có liên quan thuộc Trung tâm y tế và các ông, bà có tên tại Điều 1 căn cứ quyết định thực hiện./

Nơi nhận:

- Như điều 4;

- Lưu: VT, KHNVTCHC.

GIÁM ĐỐC

Ngô Thị Bình

