

Số: 20 / KH-BV

Quận 1, ngày 06 tháng 02 năm 2015

KẾ HOẠCH TRỰC GIẢI QUYẾT QUA ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Thực hiện Chỉ thị số 09/ CT-BYT ngày 22/11/ 2013 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, Bệnh viện quận 1 lập kế hoạch trực giải quyết qua đường dây nóng như sau :

1. Thông tin tiếp nhận từ người bệnh, người dân:

- ý kiến bức xúc về tinh thần thái độ phục vụ, ứng xử chưa phù hợp;
- Khen cá nhân, tập thể về tinh thần phục vụ, ứng xử tốt.

2. Đường dây nóng :

- Đường dây nóng bệnh viện : 096 730 1010
- Đường dây nóng giám đốc BV: 0903 780 694
- Đường dây nóng Sở Y tế : 096 777 1010
- Đường dây nóng Bộ Y tế : 1900 9095

3. Phân công trực :

- Trực 24/7
- Ban giám đốc trực tiếp trực, phân công, đảm bảo luôn có người tiếp nhận thông tin từ đường dây nóng 24g/ ngày.

4. Quy trình Tiếp nhận- giải quyết qua đường dây nóng (đính kèm)

Nơi nhận :

- Ban Giám đốc BVQ1;
- Phòng TC-HCQT;
- Các đơn vị trực thuộc BVQ1;
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC



BS Lê Vĩnh Hoàng