

14. Quy trình xử lý thông tin qua điện thoại đường dây nóng

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-TTYT ngày tháng năm 2025 của TTYT Sông Cầu)

	QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG
Trình tự thực hiện	- Bước 1: Tiếp nhận thông tin Nhân viên trực điện thoại nhận thông tin phản ánh từ khách hàng, người dân. - Bước 2: Xử lý thông tin và trả lời + Đối với cuộc gọi cấp cứu ngoại viện: nhân viên trực báo cáo với trưởng kíp trực để điều động cấp cứu ngoại viện. + Đối với cuộc gọi thắc mắc về thủ tục hành chính; kết quả chẩn đoán, điều trị; chế độ dinh dưỡng, luyện tập: nhân viên trực điện thoại phòng Kế hoạch nghiệp vụ - Điều dưỡng liên hệ các bộ phận liên quan (nếu cần) và trả lời người bệnh. + Đối với cuộc gọi phản ánh về giao tiếp, ứng xử: báo cáo trực tiếp lãnh đạo đơn vị chỉ đạo bộ phận liên quan kiểm tra thông tin và xử lý, giải quyết và liên hệ trả lời người bệnh (nếu cần). - Bước 3: Ghi chép sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng
Cách thức thực hiện	Cấp cứu ngoại viện: 0257.3728.774 Thủ tục hành chính: 0257.3876.293 Đường dây nóng TTYT (Giám đốc): 0935.294.648
Thành phần, số lượng hồ sơ	Không
Thời hạn giải quyết	- Đối với cuộc gọi cấp cứu ngoại viện: tiếp nhận và xử lý ngay. - Đối với cuộc gọi thắc mắc về thủ tục hành chính; kết quả chẩn đoán, điều trị; chế độ dinh dưỡng, luyện tập: tiếp nhận,

	cập nhật thông tin và xử lý ngay trong vòng 3 giờ. - Đối với cuộc gọi phản ánh về giao tiếp, ứng xử: tiếp nhận, xử lý ngay đối với sự việc đang diễn ra tại thời điểm phản ánh; xử lý không quá 07 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận đối với sự việc đã qua.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Người dân
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Trả lời thắc mắc, phản ánh của người dân
Lệ phí (nếu có)	Không
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Không
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Không
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	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.