

Số: 32/QĐ-BVYDCT

Hạ Long, ngày 31 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**V/v ban hành Quy trình thủ tục hành chính tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền
Quảng Ninh**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN QUẢNG NINH

Căn cứ Căn cứ Công văn số 102/KH-SYT ngày 14/01/2019 của Sở Y tế tỉnh Quảng Ninh về kế hoạch Công tác Cải cách hành chính năm 2019 của Sở Y tế;
Căn cứ Quyết định số 960/QĐ-SYT-TCCB ngày 27/9/2017 của Sở Y tế Quảng Ninh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Y Dược cổ truyền trực thuộc Sở Y tế Quảng Ninh;

Căn cứ Kế hoạch số 15/KH-BVYDCT ngày 15/01/2019 của Bệnh viện Y Dược cổ truyền tỉnh Quảng Ninh về kế hoạch công tác cải cách hành chính năm 2019 của Bệnh viện;

Căn cứ nội dung Biên bản họp Ban chỉ đạo cải cách hành chính Bệnh viện ngày 31/01/2019 về việc rà soát, điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung các quy trình thủ tục hành chính thực hiện tại Bệnh viện Y dược cổ truyền Quảng Ninh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này 08 quy trình thủ tục hành chính thực hiện tại Bệnh viện Y Dược cổ truyền Quảng Ninh

(Kèm theo Quy trình chi tiết)

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay các Quyết định trước đây.

Điều 3: Ban giám đốc, các khoa phòng và cán bộ viên chức, người lao động trong Bệnh viện căn cứ Quyết định thi hành.

Nơi nhận:

- Khoa, phòng
- Lưu: VT, TCCB

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thị Hương



DANH MỤC QUY TRÌNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỆNH VIỆN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 32/QĐ-BVYDCT ngày 31/01/2019 của Bệnh viện Y Dược cổ truyền)

STT	Nội dung Quy trình	Trang
1	Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin hòm thư góp ý của Bệnh viện	3
2	Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bệnh viện	4
3	Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bộ Y tế, Sở Y tế	5
4	Quy trình tiếp công dân	6
5	Quy trình thanh toán viện phí	7
6	Quy trình in lại Bảng kê thanh toán	8
7	Quy trình trích sao hồ sơ bệnh án	9
8	Quy trình cấp lại giấy ra viện	10

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin từ hòm thư góp ý của Bệnh viện
Căn cứ pháp lý	- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 - Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/11/2015 của Bộ Y tế Quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế; - Thông tư 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
Nơi tiếp nhận	Tổ mở Hòm thư góp ý Địa chỉ: Bệnh viện Y dược cổ truyền Quảng Ninh
Thời gian tiếp nhận	Các ngày làm việc trong tuần
Các từ viết tắt	TP QLCL: Trưởng phòng Quản lý chất lượng TP TCHC: Trưởng phòng Tổ chức hành chính
Trình tự thực hiện	Bước 1: Tiếp nhận, phân loại, phê duyệt xử lý thông tin tiếp nhận từ hòm thư góp ý Đơn, thư sau khi Tổ mở hòm thư tiếp nhận, phân loại, vào sổ tổng hợp, đóng phong bì chuyển đến TP QLCL. TP QLCL trình Giám đốc bệnh viện xem xét, chỉ đạo giải quyết từng loại hình thông tin áp dụng theo các quy chế cụ thể. Bước 2: Xác minh nội dung thông tin góp ý Trong thời hạn giải quyết thông tin góp ý, TP TCHC tham mưu và đề xuất với Giám đốc thành lập Tổ xác minh, làm rõ nội dung thông tin góp ý để giải quyết theo trình tự quy định của pháp luật. Bước 3: Tổ chức đối thoại (áp dụng tùy từng nội dung góp ý) Đại diện bệnh viện trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người có thông tin góp ý, người bị góp ý, người có thẩm quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung góp ý, yêu cầu của người gửi đơn, thư góp ý và hướng giải quyết các vấn đề được góp ý. Bước 4: Lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý Sau khi xử lý, giải quyết thông tin góp ý, phòng QLCL có trách nhiệm : Lập, quản lý, lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý theo quy định
Lệ phí	Không

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bệnh viện
Căn cứ pháp lý	Chỉ thị 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
Nơi tiếp nhận	Số điện thoại đường dây nóng Bệnh viện: 0965.411.313 Số điện thoại Giám đốc bệnh viện: 0913.355.866
Thời gian tiếp nhận	24/24 h
Thời hạn giải quyết	Không quá 05 ngày
Quy định chung	Số điện thoại đường dây nóng được niêm yết tại các khoa/phòng trong bệnh viện; Điện thoại đường dây nóng được giao cho các thành viên tham gia trực lãnh đạo bệnh viện quản lý; Mọi thông tin tiếp nhận đều được ghi chép lại trong hồ sơ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng;
Trình tự thực hiện	Bước 1: Người trực lãnh đạo tiếp nhận thông tin từ người bệnh/ gia đình người bệnh/ nhân viên y tế, trực tiếp giải quyết những thông tin trong phạm vi khả năng của mình. Báo cáo nội dung thông tin tiếp nhận và xử lý trong buổi giao ban toàn viện ngày hôm sau và ghi sổ Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng. Bước 2: Khi thông tin được tiếp nhận vượt quá khả năng giải quyết của người trực lãnh đạo phải báo cáo cho Giám đốc Bệnh viện để chỉ đạo hướng giải quyết. Bước 3: Khi thông tin tiếp nhận có tính chất nhạy cảm, phức tạp, Giám đốc Bệnh viện xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên hoặc thông tin có thể trì hoãn để điều tra làm rõ, Giám đốc bệnh viện sẽ triệu tập phân công nhiệm vụ cho Thanh tra nhân dân, Thanh tra thủ trưởng hoặc các bộ phận liên quan tiếp nhận và xử lý thông tin, báo cáo theo quy định.
Lệ phí	Không

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bộ Y tế, Sở Y tế
Căn cứ pháp lý	Chỉ thị 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
Nơi tiếp nhận	Số điện thoại đường dây nóng Bộ Y tế: 19009095 Số điện thoại đường dây nóng Sở Y tế: 0966.631.313
Thời gian tiếp nhận	Các ngày làm việc trong tuần (kể cả ngày nghỉ, ngày lễ)
Thời hạn giải quyết	Không quá 05 ngày
Quy định chung	Số điện thoại đường dây nóng Bộ Y tế và Sở Y tế được niêm yết tại các khoa/phòng trong bệnh viện; Mọi thông tin tiếp nhận đều được ghi chép lại trong hồ sơ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng;
Trình tự thực hiện	Bước 1: Khi có thông tin trên Hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế hoặc Sở Y tế, Ban Giám đốc chuyển thông tin cho các bộ phận liên quan tiếp nhận thông tin và xử lý tùy theo từng mức độ; Báo cáo kết quả tiếp nhận và xử lý thông tin cho Giám đốc Bệnh viện, báo cáo cho bộ phận tiếp nhận thông tin đường dây nóng của Sở Y tế hoặc trên Hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế. Bước 2: Khi thông tin có tính chất phức tạp hoặc cần có thời gian để làm rõ. - Giám đốc Bệnh viện ra quyết định thành lập Tổ công tác để xác minh, điều tra thông tin. - Sau điều tra, xác minh, Tổ công tác báo cáo kết quả tiếp nhận và xử lý thông tin cho Giám đốc Bệnh viện để chỉ đạo giải quyết tùy theo mức độ của vụ việc; - Báo cáo kết quả đến bộ phận tiếp nhận thông tin đường dây nóng của Sở Y tế hoặc trên Hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế. Bước 3: Định kỳ báo cáo tổng hợp gửi về Sở Y tế, Bộ Y tế theo quy định
Lệ phí	Không

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình Tiếp công dân
Căn cứ pháp lý	- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Nơi tiếp nhận	Phòng Tiếp công dân -Tầng 1 Nhà A, Bệnh viện Y dược cổ truyền
Thời gian tiếp nhận	Thứ 6 tuần cuối cùng hàng tháng
Thời hạn giải quyết	Từ khi tiếp xúc cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân
Trình tự thực hiện	Bước 1: Công dân (hoặc người được ủy quyền) xuất trình giấy tờ tùy thân Bước 2: Công dân (người đại diện) trình bày sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo. Bước 3: Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận ý kiến/đơn phản ánh, khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan do công dân cung cấp; ghi nội dung vào sổ theo dõi tiếp công dân; đọc lại cho công dân nghe; giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân và yêu cầu ký xác nhận. Bước 4: Xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân theo quy định của pháp luật hiện hành Bước 5: Kết thúc Kết thúc tiếp công dân, người tiếp công dân thông báo cho công dân biết cơ quan có thẩm quyền giải quyết để họ liên hệ sau này.
Thành phần hồ sơ	1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại. 2. Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện) 3. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có)
Số lượng hồ sơ	01 bộ
Lệ phí	Không

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình Thanh toán viện phí cho người bệnh
Căn cứ pháp lý	Theo quy định của cấp có thẩm quyền tại cùng thời điểm
Nơi tiếp nhận	Khoa Khám bệnh
Thời gian tiếp nhận	Các ngày làm việc trong tuần (Trừ Thứ 7, Chủ nhật, ngày lễ tết)
Trình tự thực hiện	1. Thực hiện tạm thu viện phí vào viện đối với tất cả các đối tượng người bệnh Các mức tạm thu viện phí căn cứ vào Quy chế bệnh viện cùng thời điểm. 2. Thanh toán ra viện cho người bệnh nội trú Bước 1: Khi người bệnh có chỉ định ra viện, Điều dưỡng hành chính của khoa in bảng kê thanh toán và đối chiếu các chi phí theo hồ sơ, cho bệnh nhân ký xác nhận vào phiếu thanh toán và hướng dẫn người bệnh hoặc người nhà người bệnh đến khu vực thanh toán viện phí tại phòng thu viện phí Bước 2: Kế toán đối chiếu số liệu trên bảng kê thanh toán với phần mềm, tiến hành thanh toán tiền và cấp hóa đơn bán hàng cho người bệnh

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình in lại Bảng kê thanh toán
Căn cứ pháp lý	Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam
Nơi tiếp nhận	Các khoa lâm sàng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Trong ngày
Trình tự thực hiện	Bước 1: Người bệnh yêu cầu khoa in thêm bảng kê thanh toán trước khi ra viện. Bước 2: Điều dưỡng hành chính tại khoa in bảng kê thanh toán cho người bệnh. Bước 3: Điều dưỡng khoa điều trị đóng dấu treo tại phòng Văn thư tầng 1 nhà A. Bước 4: Trả bảng kê thanh toán cho người bệnh
Lệ phí	Không

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình trích sao hồ sơ bệnh án
Căn cứ pháp lý	- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam; - Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp – Tầng 1 Nhà A, Bệnh viện Y dược cổ truyền
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ
Trình tự thực hiện	1. Đối với khách hàng <i>Bước 1:</i> Khách hàng cung cấp giấy giới thiệu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hoặc đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án trường hợp người bệnh trực tiếp yêu cầu <i>Bước 2:</i> Khách hàng cung cấp Chứng minh nhân dân, giấy ra viện (bản photo hoặc công chứng) <i>Bước 3:</i> Khách hàng nhận giấy hẹn 2. Đối với Bệnh viện <i>Bước 1:</i> Nhân viên tiếp nhận phòng Kế hoạch tổng hợp đăng ký thông tin người bệnh theo mẫu, trình duyệt lãnh đạo bệnh viện duyệt sao hồ sơ. <i>Bước 2:</i> Nhân viên lưu trữ hồ sơ phòng Kế hoạch tổng hợp tiếp nhận yêu cầu trích sao hồ sơ bệnh án, viết giấy hẹn khác hàng <i>Bước 3:</i> Nhân viên lưu trữ hồ sơ phòng Kế hoạch tổng hợp tra cứu thông tin người bệnh trên hệ thống quản lý bệnh viện, sao, trích hồ sơ bệnh án theo mẫu <i>Bước 4:</i> Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp duyệt bệnh án trích sao, trình giám đốc bệnh viện ký duyệt <i>Bước 5:</i> Nhân viên lưu trữ hồ sơ phòng Kế hoạch tổng hợp trả bệnh án trích sao theo giấy hẹn.
Giấy tờ liên quan	1. Giấy giới thiệu của cơ quan tổ chức. 2. Giấy tờ tùy thân có ảnh (Chứng minh thư nhân dân,...) 3. Đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án, Giấy ra viện.
Lưu hồ sơ bệnh án	Bản trích sao tóm tắt bệnh án

	BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN
	Quy trình cấp lại giấy ra viện
Căn cứ pháp lý	- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam; - Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp – Tầng 1 Nhà A, Bệnh viện Y dược cổ truyền
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ
Trình tự thực hiện	1. Đối với khách hàng <i>Bước 1:</i> Khách hàng viết Đơn đề nghị cấp lại Giấy ra viện (theo mẫu) <i>Bước 2:</i> Khách hàng cung cấp Chứng minh nhân dân, giấy ra viện (bản photo hoặc công chứng) <i>Bước 3:</i> Khách hàng nhận giấy hẹn 2. Đối với Bệnh viện <i>Bước 1:</i> Nhân viên tiếp nhận phòng Kế hoạch tổng hợp đăng ký thông tin người bệnh theo mẫu <i>Bước 2:</i> Nhân viên lưu trữ hồ sơ phòng Kế hoạch tổng hợp tiếp nhận yêu cầu cấp lại giấy ra viện, vào sổ theo dõi cấp lại giấy tờ. <i>Bước 3:</i> Nhân viên lưu trữ hồ sơ phòng Kế hoạch tổng hợp tra cứu thông tin trên hệ thống quản lý bệnh viện. In lại giấy ra viện, thông tin và trình lãnh đạo bệnh viện ký duyệt. <i>Bước 4:</i> Trả kết quả cho khách hàng
Giấy tờ liên quan	1. Đơn đề nghị cấp lại giấy ra viện 2. Các giấy tờ bằng chứng có liên quan
Lưu hồ sơ bệnh án	Giấy giới thiệu Giấy chứng nhận thương tích chính thức