

25. Quy trình xử lý thông tin qua điện thoại hotline chăm sóc khách hàng bệnh viện

	QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN QUA ĐIỆN THOẠI HOTLINE CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG BỆNH VIỆN
Trình tự thực hiện	- Bước 1: Tiếp nhận thông tin Nhân viên trực hotline nhận thông tin phản ánh từ Hệ thống. - Bước 2: Xử lý thông tin và trả lời + Đối với cuộc gọi cấp cứu ngoại viện: nhân viên trực hotline 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 hotline 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: nhân viên trực hotline báo cáo Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ. Trưởng phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ kiểm tra thông tin, báo cáo Giám đốc và đề xuất phương án giải quyết. Giám đốc bệnh viện giao nhiệm vụ cho các bộ phận liên quan tiếp nhận và giải quyết sự việc. Nhân viên trực hotline liên hệ trả lời người bệnh (nếu cần). - Bước 3: Ghi chép sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua hotline
Cách thức thực hiện	Phản ánh qua hotline chăm sóc khách hàng của Bệnh viện: 1900.886.808 (hoặc 0869.620.468)
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 03 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.