

	BỆNH VIỆN TỪ DŨ Phòng Công Nghệ Thông Tin	Mã tài liệu	QLCL.09
		Phiên bản	01
	<i>Chủ đề</i> Phân loại – phúc đáp câu hỏi (qua chuyên mục và email)	Ngày phê duyệt	
		Ngày hiệu lực	

Mục lục
I. MỤC ĐÍCH & PHẠM VI ÁP DỤNG
II. ĐỊNH NGHĨA
III. NỘI DUNG
IV. LƯU ĐỒ

I. MỤC ĐÍCH & PHẠM VI ÁP DỤNG

Mục đích	Nhằm đảm bảo quá trình chọn lọc câu hỏi và gửi câu hỏi cho bác sĩ phúc đáp cho độc giả phù hợp và nhanh chóng
Phạm vi áp dụng	Nhân viên phụ trách chọn lọc câu hỏi và gửi bác sĩ phúc đáp

II. ĐỊNH NGHĨA

Chuyên môn y khoa	Liên quan đến lĩnh vực y học về sản, nhi, hiếm muộn, kế hoạch gia đình, nội soi, phụ khoa, di truyền...
Lĩnh vực khác	Liên quan đến sự kiện, hoạt động đoàn thể, của bệnh viện
Biên soạn, định dạng	Kiểm tra lỗi chính tả, câu văn, ngữ pháp nội dung câu hỏi, câu trả lời cho phù hợp

III. NỘI DUNG

1. Kiểm tra câu hỏi trong chuyên mục, email	Nhân viên chuyên trách kiểm tra câu hỏi, email, chuyên mục Hỏi – đáp (<i>Hàng ngày, trừ thứ 7, chủ nhật</i>)
2. Phân loại câu hỏi	Sau 01 ngày, nhân viên chuyên trách sẽ phân loại câu hỏi: - Chuyên môn y khoa - Lĩnh vực khác - Câu hỏi thường quy
3. Gửi câu hỏi	Sau khi đọc và phân loại theo từng lĩnh vực, nhân viên phụ trách sẽ gửi câu hỏi đến các khoa/phòng liên quan để phụ trách trả lời. (Gửi bằng email hoặc giấy) Khoa phòng sẽ tự phân chia bác sĩ.

4. Phúc đáp câu hỏi	<ul style="list-style-type: none">- Khoa/phòng phúc đáp: phải biên soạn câu trả lời có dấu tiếng Việt, không viết tắt, gửi qua email cho nhân viên phụ trách- Khoa/phòng chưa phúc đáp:<ul style="list-style-type: none">+ Sau 4 ngày, nhân viên phụ trách sẽ nhắc khoa/phòng để phúc đáp.+ Sau thời gian 03 ngày tiếp theo mà chưa có phản hồi thì nhân viên phụ trách sẽ xin ý kiến trưởng bộ phận
----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

IV. LƯU ĐỒ:

LƯU ĐỒ CHỌN LỌC – PHỨC ĐÁP CÂU HỎI (EMAIL)	NỘI DUNG	TRÁCH NHIỆM	BIỂU MẪU
<pre> graph TD Start([Bắt đầu]) -- "01 ngày (1)" --> Receive[Tiếp nhận câu hỏi] Receive -- "01 ngày (2)" --> Classify[Phân loại câu hỏi] Classify -- "03 ngày (3)" --> Send[Gửi khoa/phòng liên quan] Send -- "(+)" --> Edit[Biên soạn và format câu hỏi, câu trả lời] Send -- "(-)" --> Remind1[Nhắc khoa/phòng phức đáp] Edit -- "03 ngày (6)" --> SendResponse[Gửi câu trả lời (email, website)] Remind1 -- "03 ngày (7)" --> Remind2[Nhắc khoa/phòng Phức đáp lần 2] Remind2 -- "04 ngày (8)" --> Report[Báo cáo trưởng phòng] Report --> End([Kết thúc]) Report -- "(7)" --> Remind1 </pre>	<p>(1) Tiếp nhận câu hỏi qua email, chuyên mục Hỏi - đáp: nhân viên phụ trách kiểm tra câu hỏi, email.</p> <p>(2) Phân loại câu hỏi chuyên môn và không chuyên môn : Chuyên môn y khoa: liên quan đến lĩnh vực y học về sản, nhi, hiếm muộn, khgd, nội soi, phụ khoa, di truyền... Lĩnh vực khác: liên quan đến sự kiện, hoạt động đoàn thể của bệnh viện Câu hỏi thường gặp, đơn giản</p> <p>(3) Gửi câu hỏi đến khoa phòng (email hoặc giấy): nhân viên phụ trách sẽ gửi câu hỏi đến các bộ phận khoa/phòng liên quan phụ trách trả lời. Khoa phòng sau khi nhận câu hỏi tự phân chia câu hỏi cho bác sĩ trả lời</p> <p>(4) Biên soạn và format: sau thời gian phức đáp, nhân viên phụ trách biên soạn và format câu hỏi, câu trả lời</p> <p>(5) Nhắc khoa phòng phức đáp: Sau 4 ngày khoa phòng chưa phức đáp, nhân viên phụ trách sẽ nhắc nhở khoa phòng</p> <p>(6) Gửi câu trả lời: trả lời qua email, và chuyên mục Hỏi - đáp</p> <p>(7) Nhắc khoa phòng phức đáp lần 2: sau 1 tuần chưa phức đáp, nhân viên phụ trách nhắc lại khoa/phòng, nhân viên được phân công phức đáp nhanh</p>	<p>(1) Nhân viên phụ trách chuyên mục</p> <p>(2) BS. Bùi Hồng Nhu sẽ phân loại câu hỏi. Nếu câu đơn giản, thường gặp thì BS. Nhu phức đáp. Ngược lại thì gửi đến khoa/phòng</p> <p>(3) Nhân viên Khoa/phòng, Nhân viên phụ trách chuyên mục</p> <p>(4) Trưởng/Phó khoa phụ trách</p> <p>(5) Nhân viên phụ trách chuyên mục</p> <p>(6) Nhân viên phụ trách chuyên mục</p> <p>(7) Nhân viên bệnh viện</p>	

	<p>chóng câu hỏi.</p> <p>(8) Báo cáo trưởng phòng : Nhân viên phụ trách sẽ báo cáo trưởng phòng sau 7 ngày chưa nhận được câu trả lời từ khoa phòng phụ trách phúc đáp</p>		
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

NGƯỜI BIÊN SOẠN	PHỤ TRÁCH KHOA/PHÒNG	PHÊ DUYỆT
<p>Họ & Tên: Lê Đào Minh Châu</p> <p>.</p> <p><u>Chữ ký:</u> <u>Ngày: .../.../2014</u></p>	<p>Họ & Tên: VÕ THỊ THANH HƯƠNG</p> <p>Chức danh: PTP. CNTT.</p> <p><u>Chữ ký:</u> <u>Ngày: .../.../2014</u></p>	<p>Họ & Tên: LÊ QUANG THANH</p> <p>Chức danh: Giám đốc.</p> <p><u>Chữ ký:</u> <u>Ngày: .../.../2014</u></p>