



Người ký: Sở Y tế  
Email: syt@tpcm.gov.vn  
Cơ quan: Thành phố Hồ Chí Minh  
Thời gian ký: 05/03/2020 15:55:31  
+07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**SỞ Y TẾ**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 971 /QĐ-SYT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 3 năm 2020

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình phản ứng nhanh trong tiếp nhận thông tin phản ánh và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến hành nghề trong lĩnh vực y tế.**

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 10

**ĐẾN**

Số: 1634

Ngày: 05/3/20

Chuyên: A. Hải, A. Diên

Lưu hồ sơ số: P.VH.TT. C. QU.

**GIÁM ĐỐC SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Quyết định số 01/2018/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2018 của

Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 112/KH-SYT ngày 09 tháng 01 năm 2020 của Sở Y tế về việc triển khai quy trình phản ứng nhanh trong phát hiện và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật về lĩnh vực y tế;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Y tế tại Tờ trình số 407/TTr-TTra ngày 03 tháng 3 năm 2020,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình phản ứng nhanh trong tiếp nhận thông tin phản ánh và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến hành nghề trong lĩnh vực y tế”.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở Y tế, Chánh thanh tra Sở Y tế, các Trưởng phòng chức năng Sở Y tế, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này.

Bùi Thế Hải

PHÓ CHỦ TỊCH UBND QUẬN 10

**GIÁM ĐỐC**



*(Handwritten signature)*

**Nguyễn Tấn Bình**

- Nơi nhận:**
- Như Điều 3;
  - UBNDTP;
  - Ban Giám đốc SYT;
  - Sở Thông tin Truyền thông;
  - Công an TP.HCM;
  - UBND Quận/Huyện;
  - Phòng Y tế Quận/Huyện; ✓
  - Các cơ quan báo chí, truyền hình;
  - Lưu: VT.
- (NMC-TMD.20b)

- (Handwritten notes)*
- Kinh gửi:
  - P. HT
  - UBND 15P
  - Thiện
  - A. Ly' (GTM)

*(Handwritten note)* đưa lên website giúp

*(Handwritten note)* 9/3 cellal



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## QUY TRÌNH

**Phản ứng nhanh trong tiếp nhận thông tin phản ánh và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến hành nghề trong lĩnh vực y tế**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 971/QĐ-SYT ngày 03 tháng 3 năm 2020 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh)

### Chương 1

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Tiếp nhận và xử lý toàn bộ các nội dung phản ánh của người dân thông qua ứng dụng “Y tế trực tuyến” liên quan đến hành nghề trong lĩnh vực y tế, bao gồm: hoạt động quảng cáo, hành nghề về y, dược, mỹ phẩm và trang thiết bị y tế của các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

Quy định chi tiết các bước của Quy trình giúp các phòng chức năng và các cá nhân có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện giải quyết các vụ việc được người dân phản ánh, đảm bảo đúng theo quy định của pháp luật và rút ngắn thời gian giải quyết, kể từ lúc bắt đầu tiếp nhận thông tin phản ánh cho đến lúc công khai kết quả giải quyết.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

a) Người dân khi muốn phản ánh đến cơ quan hành chính nhà nước về các hành vi vi phạm của các cá nhân, tổ chức có liên quan đến hành nghề y, dược, mỹ phẩm và trang thiết bị y tế trên địa bàn thành phố.

b) Cán bộ, công chức thuộc các phòng chức năng của Sở Y tế chịu trách nhiệm tiếp nhận, xác minh và xử lý các vi phạm (nếu có).

c) Cán bộ, công chức thuộc Phòng Y tế quận, huyện chịu trách nhiệm phối hợp các phòng chức năng của Sở Y tế trong tiếp nhận, xác minh và tham mưu Ủy ban nhân dân quận, huyện xử lý các vi phạm (nếu có).

##### Điều 3. Công cụ sử dụng chính để thực hiện quy trình

Ứng dụng “Y tế trực tuyến” là công cụ chính để thực hiện quy trình, người dân sử dụng công cụ này để phản ánh các thông tin về hành vi vi phạm trong lĩnh vực y tế, các phòng chức năng của cơ quan quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế sử dụng công cụ này để thực hiện các bước tiếp nhận, xử lý thông tin. Ngoài ra, công cụ dùng để công khai kết quả xử lý là trang thông tin điện tử của Thanh tra Sở Y tế (tích hợp trên Cổng thông tin Sở Y tế) và gửi tin nhắn trực tiếp đến người dân thông qua ứng dụng “Tra cứu KCB” của Sở Y tế.

## Chương 2

# QUY TRÌNH PHẢN ỨNG NHANH TRONG TIẾP NHẬN THÔNG TIN PHẢN ÁNH VÀ XỬ LÝ CÁC HÀNH VI VI PHẠM PHÁP LUẬT LIÊN QUAN ĐẾN HÀNH NGHỀ TRONG LĨNH VỰC Y TẾ

### Mục 1

#### Tiếp nhận thông tin phản ánh và quy ước về cấp độ của thông tin được người dân phản ánh

**Điều 4. Thanh tra Sở Y tế là bộ phận tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân**

Chánh Thanh tra Sở Y tế phân công bộ phận chuyên trách thuộc Thanh tra Sở Y tế chịu trách nhiệm tiếp nhận thông tin phản ánh của người dân, hoạt động 24/7, định kỳ hàng tuần báo cáo số lượt, nội dung phản ánh và kết quả xử lý các phản ánh đến lãnh đạo Sở Y tế.

Bộ phận chuyên trách thuộc Thanh tra Sở Y tế chịu trách nhiệm về phân loại cấp độ thông tin phản ánh để xử lý theo Quy trình được ban hành.

**Điều 5. Quy ước về cấp độ của thông tin được người dân phản ánh**

- **Thông tin phản ánh cấp độ 1:** các phản ánh liên quan đến lĩnh vực y tế thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, trong đó Phòng Y tế chịu trách nhiệm tham mưu chính. Các thông tin phản ánh thường gặp như: quảng cáo vượt quá phạm vi chuyên môn hoặc chưa được cấp có thẩm quyền xác nhận nội dung quảng cáo; các vi phạm trong quá trình hoạt động của cơ sở y tế như không niêm yết giá dịch vụ, thu tiền cao hơn giá niêm yết...; nghi vấn về cơ sở pháp lý của cơ sở hành nghề (Giấy phép hoạt động, Chứng chỉ hành nghề...); các phản ánh về hành vi vi phạm có liên quan đến các cơ sở dịch vụ thẩm mỹ (xăm, phun, thêu trên da), cơ sở spa, chăm sóc da... hoạt động trên địa bàn.

- **Thông tin phản ánh cấp độ 2:** các phản ánh liên quan đến lĩnh vực y tế thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra Sở Y tế. Các thông tin phản ánh thường gặp như: quảng cáo trái phép trên mạng xã hội trong lĩnh vực y tế; các phản ánh về hành vi vi phạm trong quá trình hoạt động khám bệnh, chữa bệnh có yếu tố nước ngoài; cơ sở khám bệnh, chữa bệnh có ý chẩn đoán thêm bệnh để thu tiền của người bệnh; các phản ánh về cơ sở hành nghề y, dược, phẫu thuật thẩm mỹ... không phép; các phản ánh về tai biến điều trị (liên quan đến hoạt động khám bệnh, chữa bệnh và sử dụng thuốc, mỹ phẩm... của các cơ sở hành nghề tư nhân trên địa bàn).

- **Thông tin phản ánh cấp độ 3:** các phản ánh liên quan đến lĩnh vực y tế thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra Sở Y tế nhưng cần phối hợp cơ quan Công an thành phố, do có yếu tố nước ngoài, hoặc do tính chất phức tạp của vụ việc liên quan đến an ninh, trật tự...

## Mục 2

### Các bước của Quy trình phản ứng nhanh trong tiếp nhận thông tin phản ánh và xử lý các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến hành nghề trong lĩnh vực y tế

#### Điều 6: Quy trình gồm 5 bước thực hiện

##### a) Bước 1: Người dân gửi thông tin cần phản ánh đến Sở Y tế.

Người dân chuyển tải thông tin cần phản ánh đến Sở Y tế (bằng chữ, hình ảnh, video...) lên ứng dụng "Y tế trực tuyến" đã được cài đặt trên thiết bị di động, đảm bảo cung cấp đầy đủ thông tin theo hướng dẫn trên ứng dụng và chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin.

b) Bước 2: Thanh tra Sở Y tế tiếp nhận, phân loại, chuyển thông tin đến các phòng chức năng để xử lý thông tin.

- Đối với thông tin phản ánh cấp độ 1: Thanh tra Sở Y tế chuyển thông tin phản ánh (qua ứng dụng "Y tế trực tuyến") đến Phòng Y tế quận, huyện và các phòng chức năng có liên quan để cung cấp thêm các thông tin sẵn có và hồ sơ pháp lý.

- Đối với thông tin phản ánh cấp độ 2, 3: Thanh tra Sở Y tế chuyển thông tin phản ánh (qua ứng dụng "Y tế trực tuyến") đến các phòng chức năng có liên quan để cung cấp thêm các thông tin sẵn có và hồ sơ pháp lý (Phòng Quản lý dịch vụ y tế cung cấp thông tin về giấy phép hoạt động, chứng chỉ hành nghề, đăng ký nhân sự hành nghề...; Phòng Nghiệp vụ Y cung cấp danh mục kỹ thuật, giấy xác nhận nội dung quảng cáo...; Phòng Nghiệp vụ Dược cung cấp hồ sơ tổ chức hội thảo, giới thiệu thuốc, quảng cáo mỹ phẩm...).

c) Bước 3: Các phòng chức năng Sở Y tế và Phòng Y tế quận, huyện xử lý thông tin theo đề nghị của Thanh tra Sở Y tế.

- Các phòng chức năng (Phòng Nghiệp vụ Y, Phòng Nghiệp vụ Dược, Phòng Quản lý dịch vụ y tế...) chịu trách nhiệm cung cấp các thông tin thuộc lĩnh vực phòng phụ trách khi nhận được đề nghị của Thanh tra Sở Y tế (cung cấp thông tin đến Thanh tra Sở qua ứng dụng "Y tế trực tuyến").

- Phòng Y tế chịu trách nhiệm phối hợp và cung cấp thông tin cho Thanh tra Sở Y tế (khi có yêu cầu) đối với thông tin phản ánh cấp độ 2,3.

d) Bước 4: Thanh tra Sở Y tế và Phòng Y tế quận, huyện tiến hành xử lý vi phạm hành chính.

- Đối với thông tin phản ánh cấp độ 1: Phòng Y tế quận, huyện chịu trách nhiệm chính, tiến hành kiểm tra, lập biên bản kiểm tra và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện xử lý vi phạm hành chính theo thẩm quyền, đồng thời, gửi ngay báo cáo kết quả kiểm tra về Thanh tra Sở Y tế (báo cáo qua ứng dụng "Y tế trực tuyến").

- Đối với thông tin phản ánh cấp độ 2, 3: Thanh tra Sở Y tế chịu trách nhiệm chính, tiến hành kiểm tra, lập biên bản kiểm tra, tùy từng trường hợp cụ

thể, sẽ phối hợp các đơn vị chức năng của Sở Y tế và mời các chuyên gia về lĩnh vực chuyên môn của các đơn vị trực thuộc Sở Y tế để kiểm tra vi phạm và tiến hành xử lý vi phạm hành chính theo thẩm quyền.

Trong một số trường hợp khẩn cấp, Thanh tra Sở sẽ thông báo ngay cho Phòng Y tế địa phương để kịp thời đến địa điểm được người dân phản ánh, ngăn chặn các hành vi vi phạm và bảo vệ chứng cứ vi phạm làm cơ sở cho việc xử lý vi phạm sau này.

e) **Bước 5:** Công khai kết quả giải quyết thông tin phản ánh để người dân biết.

- Thanh tra Sở Y tế chịu trách nhiệm công khai tất cả kết quả xử lý vụ việc vi phạm trên trang thông tin điện tử của Thanh tra Sở Y tế (<http://thanhtra.medinet.gov.vn>, được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử của ngành Y tế thành phố Hồ Chí Minh).

- Sở Y tế thông báo kết quả giải quyết đến người dân đã cung cấp thông tin phản ánh thông qua ứng dụng “Y tế trực tuyến” (Thanh tra Sở cung cấp thông tin về kết quả giải quyết đến Tổ quản trị ứng dụng do Văn phòng Sở phụ trách để thực hiện thông báo).

- Ngoài ra, kết quả giải quyết thông tin phản ánh cũng được Sở Y tế công khai rộng rãi bằng tin nhắn của Sở Y tế gửi đến người dân có đăng ký ứng dụng “Tra cứu KCB” (Thanh tra Sở cung cấp thông tin về kết quả giải quyết đến Tổ quản trị ứng dụng do Phòng Nghiệp vụ Y phụ trách để thực hiện gửi tin nhắn).

**Điều 7.** Thời gian tối đa xử lý thông tin và công khai kết quả giải quyết thông tin phản ánh không quá 24 giờ kể từ khi nhận phản ánh qua ứng dụng “Y tế trực tuyến” đối với thông tin phản ánh cấp độ 1, không quá 48 giờ đối với phản ánh cấp độ 2, không quá 72 giờ đối với phản ánh cấp độ 3./

**GIÁM ĐỐC**



*(Signature)*  
**Nguyễn Tân Bình**

