

CHỈ THỊ

V/v thực hiện Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương và Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến

Nhằm mục tiêu thống nhất quy trình xây dựng, xuất bản nội dung trên các kênh truyền thông chính thức của Bệnh viện Nhi Trung ương và các đơn vị trực thuộc, đồng thời nâng cao chất lượng nội dung và hiệu quả hoạt động truyền thông, Bệnh viện cũng tập trung kiểm soát thông tin trên môi trường trực tuyến (Internet và mạng xã hội). Qua đó, Bệnh viện hướng đến xây dựng và bảo vệ hình ảnh “Tận tâm - Chất lượng vì sức khỏe Trẻ em Việt Nam” bằng cách xử lý hiệu quả các thông tin tiêu cực, đồng thời tận dụng thông tin tích cực để triển khai chiến dịch truyền thông, củng cố và phát triển thương hiệu.

Bệnh viện xây dựng: Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương (QTQL.NC.33.1) và Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến (QTQL.NC.34.1).

Ban Giám đốc yêu cầu tất cả các khoa, phòng, đơn vị liên quan thực hiện theo đúng quy trình trên (Quy trình kèm theo).

Chỉ thị này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc (để biết);
- Tất cả các đơn vị trong BV (để thực hiện);
- Lưu: VT, TTĐT – VĐT&NCSKTE. (01)

GIÁM ĐỐC 

Trần Minh Điển

BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG

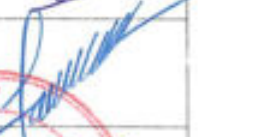


**QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, KIỂM DUYỆT
VÀ XUẤT BẢN THÔNG TIN TỪ CÁC ĐƠN VỊ
TRỰC THUỘC LÊN CÁC KÊNH TRUYỀN THÔNG
CỦA BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG**

QTQL.NC.33.1

Phiên bản: 1

Ngày hiệu lực: 19 / 05 / 2025

	Họ tên	Chức vụ	Chữ ký
Soạn thảo	Trần Đức Việt	Chuyên viên phòng TTĐT – Viện ĐT&NCSKTE	
	Hoàng Ngọc Thạch	Phụ trách phòng TTĐT – Viện ĐT&NCSKTE	
Xem xét	Phan Hữu Phúc	Phó Giám đốc Bệnh viện	
Phê duyệt	Trần Minh Điển	Giám đốc Bệnh viện	



	BỘ Y TẾ	Trang 2 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

Lịch sử thay đổi tài liệu

Phiên bản	Ngày hiệu lực	Sửa đổi
1	19/5/2025	Bản mới

Phân phối

Tất cả các khoa/phòng/viện/trung tâm trong Bệnh viện

	BỘ Y TẾ	Trang 3 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này nhằm thống nhất trình tự, nội dung, quy cách, trách nhiệm trong việc xây dựng nội dung và xuất bản nội dung trên các kênh truyền thông chính thức của Bệnh viện Nhi Trung ương và các khoa, phòng, trung tâm, viện thuộc Bệnh viện Nhi Trung ương.
- Nâng cao chất lượng nội dung, hiệu quả hoạt động các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương và các khoa, phòng, trung tâm, viện thuộc Bệnh viện Nhi Trung ương.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Tại Bệnh viện Nhi Trung ương.

3. TRÁCH NHIỆM

- Phòng Thông tin điện tử: đầu mối tiếp nhận thông tin, nội dung; phối hợp chỉnh sửa, tư vấn nội dung/hình ảnh/video; xuất bản nội dung lên các nền tảng truyền thông thuộc Bệnh viện.
- Viên chức quản lý, viên chức và người lao động tại các khoa, phòng, trung tâm, viện của Bệnh viện: Cung cấp thông tin, xây dựng nội dung, chịu trách nhiệm nội dung, chỉnh sửa/phối hợp chỉnh sửa nội dung.

4. NHỮNG NGƯỜI QUẢN LÝ, GIÁM SÁT TUÂN THỦ QUY TRÌNH

- Ban Giám đốc
- Lãnh đạo các khoa, phòng, trung tâm, viện.

5. KHÁI NIỆM/ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ/ - VIẾT TẮT

5.1. Khái niệm

- **Mạng Internet và mạng xã hội:** Là hệ thống thông tin cung cấp các cho cộng đồng người sử dụng mạng các dịch vụ lưu trữ, cung cấp, sử dụng, tìm kiếm, chia sẻ và trao đổi thông tin với nhau, bao gồm các trang báo điện tử, các dịch vụ tạo trang thông tin điện tử cá nhân, diễn đàn (forum), trò chuyện (chat) trực tuyến, chia sẻ âm thanh, hình ảnh và các hình thức dịch vụ tương tự khác. Các trang mạng xã hội phổ biến nhất ở Việt Nam hiện nay bao gồm: Facebook, Zalo, Instagram, YouTube, TikTok,...

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 4 trên 13</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL.NC.33.1</i>
	<i>Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương</i>	<i>19/5/2025</i>

- **Thông Tin/Nội Dung:** là tập hợp các dữ liệu, tin tức và tài liệu được trình bày dưới nhiều hình thức khác nhau nhằm truyền đạt ý tưởng, kiến thức hoặc thông điệp đến người nhận. Nội dung, thông tin có thể bao gồm:
 - Tài liệu bản in: Sách, tạp chí và các ấn phẩm in khác.
 - Tài liệu bản điện tử: Các file PDF, e-book hoặc tài liệu trực tuyến.
 - Hình ảnh: Ảnh chụp, đồ họa và biểu đồ.
 - Video: Clip, phim tài liệu và nội dung truyền hình.
- **Lượt tương tác:** là tổng hợp tất cả các hành động mà người dùng thực hiện khi tiếp xúc với nội dung trên các nền tảng Internet hoặc các nền tảng mạng xã hội. Các dạng lượt tương tác đề cập cần chú ý trong tài liệu này bao gồm các hành động sau:
 - Xem & chia sẻ (Views & Shares): số lượt xem và chia sẻ nội dung hoặc video trên Internet, các nền tảng mạng xã hội,...Phản ánh mức độ lan truyền của thông tin.
 - Phản ứng (Reactions): số lượt thể hiện cảm xúc với thông tin tiếp nhận (thích, phẫn nộ, buồn,...). Phản ánh và đo lường cảm xúc của người dùng đối với thông tin.
 - Bình luận (Comments): số lượt để lại ý kiến, thắc mắc, tham gia thảo luận... Phản ánh sự quan tâm và thảo luận của công chúng.
 - Lưu bài viết (Saves): Lưu lại nội dung để xem hoặc chia sẻ sau.
- **Tiêu chuẩn cộng đồng (của mạng xã hội):** là bộ nội quy nêu rõ những nội dung được phép đăng tải, nội dung bị cấm đăng tải, nội dung cần được bảo vệ và không hiển thị trên từng nền tảng mạng xã hội cụ thể. Dưới đây là một số tiêu chuẩn cộng đồng thường bị vi phạm (trong lĩnh vực y tế):
 - Hình ảnh khóa thân – phản cảm: ảnh có lộ bộ phận nhạy cảm ở phần ngực và phần dưới vùng kín của trẻ.
 - Hình ảnh phản cảm gây cảm giác lo ngại: máu, vết rạch/vết cắt, phần cơ thể bị tróc, bị bỏng, bị tổn thương,...
 - Hình ảnh tạo cảm giác đe dọa tinh thần: các vật dụng sắc, nhọn: dao, kéo, kim tiêm,...
- **Trang thông tin điện tử (Website):** là hệ thống thông tin dùng để thiết lập một hoặc nhiều trang thông tin được trình bày dưới dạng ký hiệu, số, chữ viết, hình ảnh, âm thanh và các dạng thông tin khác phục vụ cho việc cung cấp và sử dụng thông tin trên Internet.

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 5 trên 13</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL.NC.33.1</i>
	<i>Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương</i>	<i>19/5/2025</i>

- **Fanpage:** là một trang trên Facebook được tạo ra để đại diện cho một doanh nghiệp, tổ chức hoặc cá nhân công khai, cho phép chủ sở hữu đăng nội dung, tương tác với người theo dõi và quảng bá sản phẩm hoặc dịch vụ.
- **YouTube:** là một nền tảng chia sẻ video trực tuyến cho phép người dùng tải lên, xem và chia sẻ các video ngắn và dài với nhiều chủ đề khác nhau.
- **Seeding:** Trong lĩnh vực truyền thông, seeding được hiểu là kỹ thuật "gieo mầm" thông tin một cách tinh tế và khéo léo trên các kênh truyền thông (như mạng xã hội, diễn đàn, cộng đồng trực tuyến...) nhằm tạo hiệu ứng lan truyền, định hướng dư luận và tác động đến nhận thức của công chúng về một vấn đề, sự kiện, cá nhân hoặc tổ chức.
- **Khủng hoảng:** là một tình thế đã đạt tới giai đoạn nguy hiểm/gay cấp, cần phải có sự can thiệp khẩn trương và bất thường để tránh hay để sửa chữa thiệt hại lớn đến cá nhân hoặc tổ chức bị ảnh hưởng. Trong tài liệu này đề ra các phương pháp cần xử lý tất cả các thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện, đặc biệt các thông tin tiêu cực để nhằm hạn chế xảy ra khủng hoảng, và có quy trình xử lý khủng hoảng truyền thông cụ thể.
- **Các kênh truyền thông chính của Bệnh viện:** Bao gồm kênh Website, Fanpage, YouTube và các kênh mạng xã hội khác chính thức của Bệnh viện và hoạt động, tương tác với cộng đồng với tên “Bệnh viện Nhi Trung ương”.
- **Các kênh truyền thông vệ tinh của Bệnh viện:** Bao gồm các kênh Website, Fanpage, YouTube và các kênh mạng xã hội khác của các đơn vị Khoa/Phòng/Trung tâm với tên gọi theo từng đơn vị cụ thể (Ví dụ: Trung tâm Sơ sinh – Bệnh viện Nhi Trung ương, Khoa Tâm thần – Bệnh viện Nhi Trung ương, Viện Đào tạo và Nghiên cứu Sức khỏe Trẻ em – Bệnh viện Nhi Trung ương,...).

5.2. Viết tắt

- BGĐ: Ban Giám đốc
- MXH: Mạng xã hội - BVNTW: Bệnh viện Nhi Trung ương
- TT/ND: Thông tin/Nội dung
- LĐĐV: lãnh đạo Khoa /Phòng /Trung tâm/Viện trực thuộc Bệnh viện Nhi Trung ương
- P.TTĐT: Phòng Thông tin điện tử - Viện Đào tạo và Nghiên cứu Sức khỏe Trẻ em, Bệnh viện Nhi Trung ương
- Đơn vị: Khoa /Phòng /Trung tâm/ Viện trực thuộc Bệnh viện nhi Trung ương
- Cá nhân: Viên chức quản lý, viên chức, người lao động của Bệnh viện Nhi Trung ương

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 6 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

6. NGUYÊN TẮC SỬ DỤNG HÌNH ẢNH CỦA NGƯỜI BỆNH VÀ NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH

6.1. Sử dụng công khai toàn bộ hình ảnh/thông tin cá nhân của người bệnh hoặc người nhà/người đại diện pháp luật của người bệnh

Các thông tin cá nhân (tên, địa chỉ, số điện thoại...) của cả người bệnh và người nhà phải được người đại diện pháp luật của người bệnh đó đồng ý và cho phép sử dụng thông qua việc ghi chú đầy đủ về cho phép sử dụng công khai thông tin và ký tên vào “*Biên bản thỏa thuận sử dụng hình ảnh*” (BM1/QTQL.NC.33.1).

6.2. Sử dụng ẩn danh hình ảnh/thông tin cá nhân của người bệnh hoặc người nhà/người đại diện pháp luật của người bệnh

Các trường hợp này chỉ sử dụng hình ảnh từ phía sau hoặc ảnh làm mờ khuôn mặt (không lộ mặt, không lộ dấu hiệu nhận diện riêng) của người bệnh/người nhà/người đại diện pháp luật của người bệnh: Tuân thủ một phần nguyên tắc ở Mục 6.1, trong đó phải được người nhà người bệnh/người đại diện pháp luật của người bệnh đó đồng ý và cho phép sử dụng thông qua việc ghi chú đầy đủ về cho phép sử dụng một phần thông tin và ký tên vào “*Biên bản thỏa thuận sử dụng hình ảnh*” (BM1/QTQL.NC.33.1).

6.3. Sử dụng hình ảnh trong một số hoạt động khác

Trường hợp người bệnh hoặc người nhà người bệnh chỉ xuất hiện trong khung hình toàn cảnh (có nhiều người) mà người bệnh hoặc người nhà người bệnh đó không phải là mục tiêu chính được đề cập trong nội dung: Không cần tuân thủ nguyên tắc ở Mục 6.1 nêu trên. Trong một số hoạt động cần nhắc tuân thủ nguyên tắc ở mục 6.2 nêu trên để đảm bảo tính riêng tư và đúng quy định pháp luật.

7. PHÂN LOẠI CÁC NỘI DUNG XUẤT BẢN

7.1. Sức khỏe bệnh lý trẻ em

- Định nghĩa: Là dạng nội dung trình bày thông tin mang tính chuyên môn về một bệnh lý cụ thể dựa trên các kiến thức, dữ liệu được nghiên cứu, cập nhật chính xác hoặc trích dẫn từ tài liệu y khoa uy tín.
- Mục đích: Cập nhật, nâng cao kiến thức sức khỏe Nhi khoa cho độc giả có chuyên môn về Nhi khoa, cán bộ y tế trong ngành.
- Đối tượng: Bác sĩ, nhân viên y tế và độc giả có chuyên môn về Nhi khoa

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 7 trên 13</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL.NC.33.1</i>
	<i>Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương</i>	<i>19/5/2025</i>

7.2. Y học thường thức

- Định nghĩa: Là dạng nội dung trình bày thông tin mang tính hướng dẫn, chia sẻ kiến thức, kỹ năng liên quan tới bệnh lý hoặc nhóm bệnh lý cụ thể dựa trên kiến thức, dữ liệu được nghiên cứu, cập nhật chính xác, trích dẫn từ tài liệu y khoa uy tín hoặc từ tình hình sức khỏe cộng đồng.
- Mục đích: Cập nhật, nâng cao hiểu biết về chăm sóc sức khỏe Nhi khoa cho cộng đồng
- Đối tượng: Phụ huynh, người chăm sóc trẻ, cộng đồng và các đơn vị truyền thông, báo chí,...

7.3. Hoạt động, sự kiện

- Định nghĩa: Là dạng nội dung trình bày thông tin liên quan về hoạt động, sự kiện sắp diễn ra, đang diễn ra hoặc đã diễn ra của một cá nhân/đơn vị thuộc Bệnh viện; hoạt động/sự kiện mà Bệnh viện hoặc cá nhân/đơn vị thuộc Bệnh viện tham gia.
- Mục đích: Cập nhật các thông tin và hoạt động, sự kiện diễn ra tại Bệnh viện đến cộng đồng, đối tác, báo chí và các đơn vị truyền thông,...
- Đối tượng: Cán bộ nhân viên, đối tác, cơ quan truyền thông và cộng đồng quan tâm tới hoạt động, sự kiện.

7.4. Thông báo

- Định nghĩa: Thông báo về một nội dung, vấn đề, sự kiện của Bệnh viện hoặc liên quan tới cá nhân/đơn vị thuộc Bệnh viện.
- Mục đích: Cập nhật các thông tin và hoạt động, sự kiện diễn ra tại Bệnh viện đến cộng đồng, đối tác, báo chí và các đơn vị truyền thông,...
- Đối tượng: Cán bộ nhân viên, người bệnh, đối tác và các bên liên quan theo nội dung thông báo.

8. CÁC NỀN TẢNG XUẤT BẢN NỘI DUNG

8.1. Website Bệnh viện

- Địa chỉ: <https://benhviennhitrunguong.gov.vn>
- Là nơi xuất bản nội dung: bệnh lý Nhi khoa, kiến thức Nhi khoa, thông tin thuốc, hoạt động, sự kiện, thông báo của Bệnh viện và các cá nhân/đơn vị thuộc Bệnh viện.
- Hình thức xuất bản: Bài viết, hình ảnh, video.
- Tính chất: Chính xác, đầy đủ, chi tiết.

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 8 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

8.2. Fanpage Facebook Bệnh viện

- Địa chỉ: <https://www.facebook.com/bvnhitrunguong>
- Là nơi xuất bản nội dung: bệnh lý Nhi khoa, kiến thức Nhi khoa, thông tin thuốc, hoạt động, sự kiện, thông báo của Bệnh viện và các cá nhân/đơn vị thuộc Bệnh viện.
- Hình thức xuất bản: Bài viết, hình ảnh, video.
- Tính chất: Chính xác, ngắn gọn, súc tích, thu hút tương tác người dùng mạng xã hội.

8.3. Kênh YouTube Bệnh viện

- Địa chỉ: <https://www.youtube.com/@benhviennhitrunguong>
- Là nơi xuất bản nội dung: bệnh lý Nhi khoa, kiến thức Nhi khoa, hoạt động, sự kiện; thông báo của Bệnh viện và các cá nhân/đơn vị thuộc Bệnh viện.
- Hình thức xuất bản: Video
- Tính chất: Chính xác, đầy đủ, chi tiết.

8.4. Các kênh vệ tinh thuộc các đơn vị trong Bệnh viện:

- Địa chỉ: Website, Fanpage Facebook, kênh YouTube của từng đơn vị thuộc Bệnh viện.
- Là nơi xuất bản nội dung: bệnh lý Nhi khoa, kiến thức Nhi khoa, hoạt động, sự kiện, thông báo của từng đơn vị.
- Hình thức xuất bản: Bài viết, hình ảnh, video.
- Tính chất: Chính xác, đầy đủ, chi tiết.

9. TRÁCH NHIỆM CỦA TÁC GIẢ ĐỐI VỚI NỘI DUNG

- Chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực, pháp lý của toàn bộ nội dung khoa học, thông tin, tư liệu, số liệu, biểu đồ,... trong nội dung.
- Nếu thông tin, số liệu, tư liệu, biểu đồ... được trích dẫn từ tài liệu tham khảo thì phải ghi rõ: Tên tài liệu; Tên tác giả và cộng sự (nếu có nhiều tác giả); Năm xuất bản; Tên phần/tập/chương; Số trang đầu - cuối.
- Nội dung, hình ảnh, video cần tuân thủ **Tiêu chuẩn cộng đồng tại Mục 5.1** Chiều rộng ảnh tối thiểu 650 pixel; Chất lượng video tối thiểu đạt độ phân giải 720p.

10. NỘI DUNG ĐỦ ĐIỀU KIỆN VÀ KHÔNG ĐỦ ĐIỀU KIỆN XUẤT BẢN

10.1. Nội dung đủ điều kiện xuất bản

- Đã được rà soát lỗi chính tả, lỗi đánh máy, lỗi định dạng.

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đồng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 9 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

- Đã được chỉnh sửa tối ưu về mặt hình ảnh.
- Đã được sự chấp thuận của: Lãnh đạo Khoa/Phòng/Trung tâm; Ban Giám đốc Bệnh viện.

10.2. Nội dung không đủ điều kiện xuất bản

- **Thông tin:**
 - Chứa nội dung, thông tin về nhãn hàng, nhãn hiệu sản phẩm cụ thể.
 - Khuyến cáo sử dụng thương hiệu thuốc, thương hiệu thực phẩm chức năng cụ thể.
- **Hình ảnh:**
 - Chứa nội dung/hình ảnh vi phạm Tiêu chuẩn cộng đồng tại Mục 5.1.

11. PHƯƠNG PHÁP XỬ LÝ HÌNH ẢNH VI PHẠM TIÊU CHUẨN CỘNG ĐỒNG

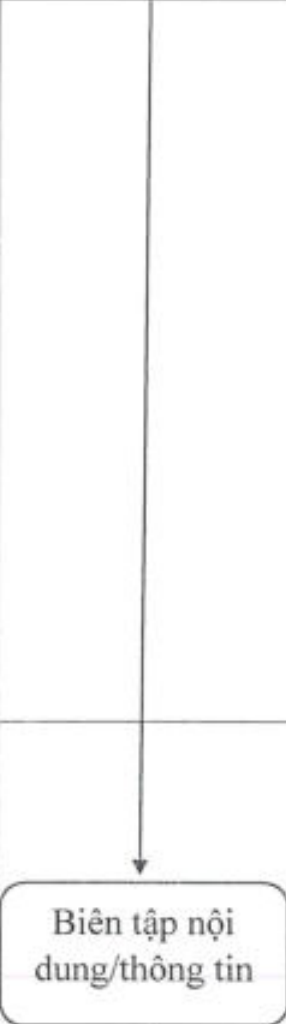
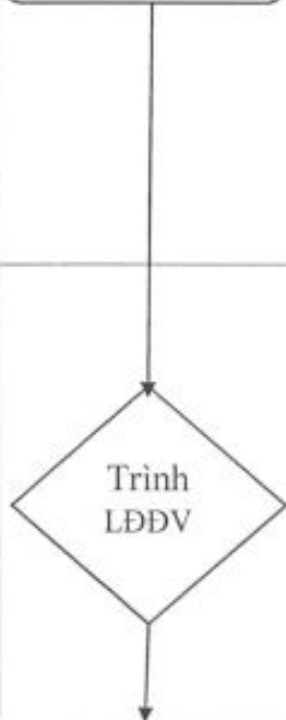
- Với hình ảnh vi phạm ở mức độ nhẹ: Chuyển ảnh/hình ảnh sang màu đen trắng.
- Với hình ảnh vi phạm ở mức độ nặng: Dùng hiệu ứng làm mờ/làm nhiễu/che khuất các vị trí vi phạm.

12. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, KIỂM DUYỆT VÀ XUẤT BẢN THÔNG TIN TỪ CÁC ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC LÊN CÁC KÊNH TRUYỀN THÔNG CỦA BỆNH VIỆN.

Lưu đồ	Mô tả	Trách nhiệm
	P.TTĐT tiếp nhận nội dung/thông tin từ cá nhân/đơn vị liên quan thuộc Bệnh viện. Thông tin cung cấp có thể cơ bản hoặc đầy đủ, P.TTĐT sẽ xác thực thông tin, thống nhất về đầu mối làm việc chính để trao đổi bổ sung (nếu cần thiết).	- Cá nhân/Đơn vị liên quan - P.TTĐT
	P.TTĐT rà soát, phân loại và xử lý thông tin/nội dung để đảm bảo tiêu chuẩn: - Nội dung do cá nhân/đơn vị liên quan đã trình LĐĐV duyệt trước đó và tuân thủ yêu cầu tại Mục 9.	- P.TTĐT

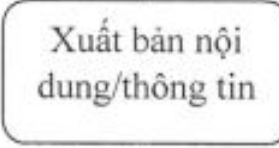
Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 10 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

Lưu đồ	Mô tả	Trách nhiệm
	- Thông tin: Đã được LDDV chấp thuận để công khai. - Từ ngữ, hình ảnh, video: Đáp ứng tiêu chuẩn cộng đồng của các nền tảng MXH tại Mục 5.1. - Hình ảnh người bệnh/người nhà người bệnh: Tuân thủ nguyên tắc tại Mục 6. - Rà soát nội dung: Đảm bảo nội dung/thông tin tiếp nhận không trùng lặp với nội dung/thông tin đã tồn tại trên các kênh truyền thông của Bệnh viện. - Phân loại nội dung theo Mục 7 của quy trình này	
	P.TTĐT phối hợp với cá nhân/đơn vị liên quan: - Biên tập nội dung/thông tin: • Đáp ứng tuân đủ mọi yêu cầu, nguyên tắc trong Quy trình này. • Phù hợp với đối tượng cần tiếp cận, mục đích truyền thông. - Tư vấn hình ảnh: Phù hợp với mục đích truyền thông và tiêu chuẩn cộng đồng của các nền tảng MXH.	- P.TTĐT - Cá nhân/Đơn vị liên quan
	P.TTĐT gửi nội dung đã được biên tập lên LDDV để duyệt lại và xem xét xuất bản nội dung theo hướng: - Chỉ xuất bản trên kênh truyền thông vệ tinh của Bệnh viện (kênh riêng của đơn vị) - Đề xuất xuất bản mở rộng trên kênh thông tin chính của Bệnh viện.	- LDDV - P.TTĐT - Cá nhân/Đơn vị liên quan

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 11 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

Lưu đồ	Mô tả	Trách nhiệm
	BGD xem xét chấp thuận các nội dung đã được LDDV và P.TTĐT đề xuất: - Nội dung được BGĐ chấp thuận sẽ được P.TTĐT xuất bản lên các kênh truyền thông của Bệnh viện. - Nội dung không được BGĐ chấp thuận P.TTĐT phản hồi lại đơn vị/phối hợp chỉnh sửa/hủy nội dung.	- BGĐ - LDDV - P.TTĐT - Cá nhân/Đơn vị liên quan
	Các thông tin sau khi được kiểm duyệt từ LDDV và BGĐ sẽ được P.TTĐT xuất bản nội dung lên các nền tảng quyền thông của Bệnh viện/Đơn vị thuộc Bệnh viện.	- P.TTĐT
	P.TTĐT theo dõi và đánh giá phản hồi của cộng đồng, báo chí và báo cáo lại LDDV và BGĐ với các trường hợp cần thiết. LDDV và BGĐ giám sát, theo dõi, đánh giá hiệu quả của nội dung/thông tin đã xuất bản.	- BGĐ - LDDV - P.TTĐT

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 12 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

13. BIỂU MẪU, HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC

TT	Tên biểu mẫu, hướng dẫn công việc	Mã biểu mẫu
1	Bản cam kết chấp thuận sử dụng hình ảnh	BM1/ QTQL.NC.33.1

14. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Phương pháp lưu	Phương pháp hủy
1	Bản cam kết chấp thuận sử dụng hình ảnh	Phòng TTĐT – Viện ĐT&NCSKTE	Theo quy định	Bản giấy	Cắt xén

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 13 trên 13
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.33.1
	Quy trình tiếp nhận, kiểm duyệt và xuất bản thông tin từ các đơn vị trực thuộc lên các kênh truyền thông của Bệnh viện Nhi Trung ương	19/5/2025

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 09/2014/TT-BTTTT ngày 19/8/2014 của Bộ Thông tin truyền thông: quy định chi tiết về hoạt động quản lý, cung cấp, sử dụng thông tin trên trang thông tin điện tử và mạng xã hội.
2. Nghị định số 72/2013/NĐ-CP của Chính phủ: quy định quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng
3. Luật An ninh mạng số 48/2018/QH14 do Quốc hội ban hành ngày 12/6/2018: quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, an ninh thông tin mạng, phòng chống tin giả, tin sai sự thật trên không gian mạng
4. Nghị định số 53/2022/NĐ-CP ngày 15/8/2022 của Chính phủ: quy định chi tiết một số điều của Luật An ninh mạng
5. Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của Bộ Thông tin và Truyền thông ngày 17/6/2021: Hướng dẫn chung về cách ứng xử văn minh, lịch sự, tuân thủ đúng các quy định pháp luật khi tham gia mạng xã hội
6. Công văn số 763/BYT-TT-KT ngày 21/02/2022 của Bộ Y tế: hướng dẫn về công tác truyền thông y tế.

BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG



QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN ẢNH HƯỞNG ĐẾN
THƯƠNG HIỆU BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG
TRÊN MÔI TRƯỜNG TRỰC TUYẾN

QTQL.NC.34.1

Phiên bản: 1

Ngày hiệu lực: 19/05/2025



	Họ tên	Chức vụ	Chữ ký
Soạn thảo	Hoàng Ngọc Thạch	Phụ trách phòng TTĐT – Viện ĐT&NCSKTE	
Xem xét	Phan Hữu Phúc	Phó Giám đốc Bệnh viện	
Phê duyệt	Trần Minh Diễn	Giám đốc Bệnh viện	



	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 2 trên 14</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL.NC.34.1</i>
	<i>Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến</i>	<i>19 /5/2025</i>

Lịch sử thay đổi tài liệu

Phiên bản	Ngày hiệu lực	Sửa đổi
1	19/5/2025	Bản mới

Phân phối

Tất cả các khoa/phòng/viện/trung tâm trong Bệnh viện

1 / 1
2 / 1
3 / 1
4 / 1
5 / 1
6 / 1
7 / 1
8 / 1
9 / 1
10 / 1
11 / 1
12 / 1
13 / 1
14 / 1
15 / 1
16 / 1
17 / 1
18 / 1
19 / 1
20 / 1
21 / 1
22 / 1
23 / 1
24 / 1
25 / 1
26 / 1
27 / 1
28 / 1
29 / 1
30 / 1
31 / 1
32 / 1
33 / 1
34 / 1
35 / 1
36 / 1
37 / 1
38 / 1
39 / 1
40 / 1
41 / 1
42 / 1
43 / 1
44 / 1
45 / 1
46 / 1
47 / 1
48 / 1
49 / 1
50 / 1
51 / 1
52 / 1
53 / 1
54 / 1
55 / 1
56 / 1
57 / 1
58 / 1
59 / 1
60 / 1
61 / 1
62 / 1
63 / 1
64 / 1
65 / 1
66 / 1
67 / 1
68 / 1
69 / 1
70 / 1
71 / 1
72 / 1
73 / 1
74 / 1
75 / 1
76 / 1
77 / 1
78 / 1
79 / 1
80 / 1
81 / 1
82 / 1
83 / 1
84 / 1
85 / 1
86 / 1
87 / 1
88 / 1
89 / 1
90 / 1
91 / 1
92 / 1
93 / 1
94 / 1
95 / 1
96 / 1
97 / 1
98 / 1
99 / 1
100 / 1

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát, Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 3 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này nhằm kiểm soát các thông tin liên quan tới Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến, bao gồm mạng Internet và mạng xã hội, nhằm xây dựng và bảo vệ hình ảnh “Tận tâm - Chất lượng vì sức khỏe Trẻ em Việt Nam” của Bệnh viện Nhi Trung ương.
- Thống nhất các bước thực hiện quy trình xử lý thông tin bao gồm cả tích cực và tiêu cực liên quan tới hình ảnh và thương hiệu Bệnh viện trên môi trường trực tuyến, bao gồm mạng Internet và mạng xã hội. Ngoài việc xử lý thông tin tiêu cực, tận dụng các thông tin tích cực để xây dựng các chiến dịch truyền thông nhằm củng cố hình ảnh thương hiệu của Bệnh viện.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Tại Bệnh viện Nhi Trung ương.

3. TRÁCH NHIỆM

- Phòng Thông tin điện tử: đầu mối tiếp nhận thông tin, nội dung, tổ chức thực hiện/hỗ trợ tổ chức thực hiện, tổng hợp báo cáo.
- Viên chức quản lý, viên chức và người lao động tại các khoa, phòng, trung tâm, viện của Bệnh viện: thực hiện/phối hợp thực hiện.

4. NHỮNG NGƯỜI QUẢN LÝ, GIÁM SÁT TUÂN THỦ QUY TRÌNH

- Ban Giám đốc Bệnh viện
- Lãnh đạo các khoa, phòng, trung tâm, viện.

5. KHÁI NIỆM/ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ/ - VIẾT TẮT

5.1. Khái niệm

- **Mạng Internet và mạng xã hội:** Là hệ thống thông tin cung cấp cho cộng đồng người sử dụng mạng các dịch vụ lưu trữ, cung cấp, sử dụng, tìm kiếm, chia sẻ và trao đổi thông tin với nhau, bao gồm các trang báo điện tử, các dịch vụ tạo trang thông tin điện tử cá nhân, diễn đàn (Forum), trò chuyện (Chat) trực tuyến, chia sẻ âm thanh, hình ảnh và các hình thức dịch vụ tương tự khác. Các trang mạng xã hội phổ biến nhất ở Việt Nam hiện nay bao gồm: Facebook, Zalo, Instagram, Youtube, Tiktok,...
- **Lượt tương tác trên mạng xã hội:** là một chỉ số quan trọng cho biết mức độ tương tác của người dùng với một bài đăng, video, trang hoặc tài khoản cụ thể. Nói cách khác, đây là cách đo lường xem mọi người có thực sự quan tâm đến nội dung người đăng chia sẻ hay không. Lượt tương tác thể hiện

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 4 trên 14</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL.NC.34.1</i>
	<i>Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến</i>	<i>19/5/2025</i>

bằng số lượt like (thích), comment (bình luận), share (chia sẻ) và save (lưu lại) thông tin của bài đăng trên mạng xã hội.

- **Thông tin:** Là tin, dữ liệu được chứa đựng trong văn bản, hồ sơ, tài liệu có sẵn, tồn tại có thể dưới nhiều dạng bản viết, bản in, bản điện tử, tranh, ảnh, bản vẽ, băng, đĩa, bản ghi hình, ghi âm hoặc các dạng khác do cơ quan, tổ chức tạo ra.
- **Thông tin trên mạng Internet và mạng xã hội:** Là tin, dữ liệu lan truyền trên môi trường mạng Internet và mạng xã hội, tồn tại dưới dạng văn bản, hình ảnh, âm thanh do cá nhân hoặc tổ chức sử dụng tài khoản để tạo ra.
- **Thông tin tích cực trên mạng Internet và mạng xã hội:** Là những thông tin lan truyền trên các mạng gây ra hoặc có khả năng gây ra các phản hồi tích cực của cộng đồng đối với cá nhân hoặc tổ chức nhất định, trong tài liệu này là có ảnh hưởng tốt đối với Bệnh viện.
- **Thông tin tiêu cực trên mạng Internet và mạng xã hội:** Là những thông tin lan truyền trên các mạng xã hội gây ra hoặc có khả năng gây ra các phản hồi tiêu cực của cộng đồng đối với cá nhân hoặc tổ chức nhất định, trong tài liệu này là gây ra những ảnh hưởng xấu đối với Bệnh viện.
- **Seeding:** Trong lĩnh vực truyền thông, seeding được hiểu là kỹ thuật "gieo mầm" thông tin một cách tinh tế và khéo léo trên các kênh truyền thông (như mạng xã hội, diễn đàn, cộng đồng trực tuyến...) nhằm tạo hiệu ứng lan truyền, định hướng dư luận và tác động đến nhận thức của công chúng về một vấn đề, sự kiện, cá nhân hoặc tổ chức. Hoạt động seeding đề cập trong tài liệu này đề cập được thực hiện thông qua việc đăng bài viết trung lập, bình luận tích cực và điều hướng thảo luận trên các nhóm MXH, diễn đàn có liên quan:
 - **Seeding với thông tin tích cực** giúp tăng độ tiếp cận thông tin tới người xem, để từ đó đẩy mạnh truyền thông thương hiệu,
 - **Seeding với thông tin tiêu cực** nhằm giải thích, xoa dịu, kêu gọi cảm thông từ cộng đồng với Bệnh viện và điều hướng người đọc đến thông tin tích cực hơn, làm giảm định kiến hoặc thái độ về thông tin tiêu cực.
- **Khủng hoảng:** là một tình thế đã đạt tới giai đoạn nguy hiểm/gay cấp, cần phải có sự can thiệp khẩn trương và bất thường để tránh hay để sửa chữa thiệt hại lớn đến cá nhân hoặc tổ chức bị ảnh hưởng. Trong tài liệu này đề ra các phương pháp cần xử lý tất cả các thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện, đặc biệt các thông tin tiêu cực để nhằm hạn chế xảy ra khủng hoảng, và có quy trình xử lý khủng hoảng, khủng hoảng truyền thông cụ thể.

	BỘ Y TẾ	Trang 5 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

- **Các kênh truyền thông chính của Bệnh viện:** Bao gồm kênh Website, Fanpage, Youtube và các kênh mạng xã hội khác chính thức của Bệnh viện và hoạt động, tương tác với cộng đồng với tên “Bệnh viện Nhi Trung ương”.
- **Các kênh truyền thông vệ tinh của Bệnh viện:** Bao gồm các kênh Website, Fanpage, Youtube và các kênh mạng xã hội khác của các đơn vị Khoa/Phòng/Trung tâm với tên gọi theo từng đơn vị cụ thể (Ví dụ: Trung tâm Sơ sinh – Bệnh viện Nhi Trung ương, Khoa Tâm thần – Bệnh viện Nhi Trung ương, Viện Đào tạo và Nghiên cứu Sức khỏe Trẻ em – Bệnh viện Nhi Trung ương,...)
- **Lượt tương tác:** là tổng hợp tất cả các hành động mà người dùng thực hiện khi tiếp xúc với nội dung trên các nền tảng Internet hoặc các nền tảng mạng xã hội. Các dạng lượt tương tác cần chú ý trong tài liệu này bao gồm:
 - Xem & chia sẻ (Views & Shares): số lượt xem và chia sẻ nội dung hoặc video trên Internet, các nền tảng mạng xã hội,... Phản ánh mức độ lan truyền và độ phổ biến của thông tin.
 - Phản ứng (Reactions): số lượt thể hiện cảm xúc với thông tin tiếp nhận (thích, phẫn nộ, buồn,...). Phản ánh và đo lường cảm xúc của người dùng đối với thông tin
 - Bình luận (Comments): số lượt để lại ý kiến, thắc mắc, tham gia thảo luận... Phản ánh sự quan tâm và thảo luận của công chúng.
 - Lưu bài viết (Saves): Lưu lại nội dung để xem lại hoặc chia sẻ sau.

5.2. Xác thực tính chính xác của thông tin

- **Khái niệm:** Xác thực tính chính xác của thông tin là quá trình kiểm tra, đối chiếu thông tin với các nguồn tin cậy để đảm bảo thông tin đó là đúng sự thật, chính xác và không bị bóp méo, xuyên tạc.
- **Các tiêu chí đánh giá tính chính xác của thông tin:**
 - Tính khách quan, trung thực của nội dung (không có dấu hiệu bị bóp méo, xuyên tạc hoặc mang tính phiến diện một chiều)
 - Độ tin cậy của nguồn thông tin (nguồn có thẩm quyền, uy tín và xác thực được)
 - Bằng chứng kèm theo (hình ảnh, tài liệu không bị chỉnh sửa)
 - Sự phù hợp với quy định, chính sách và chuyên môn của Bệnh viện
 - Mức độ ảnh hưởng đến hoạt động và uy tín của Bệnh viện
- **Các bước xác thực đối với thông tin từ nguồn bên ngoài Bệnh viện:**
 - Phòng Thông tin điện tử - Viện ĐT&NCSKTE tiếp nhận thông tin từ cá nhân thông báo và ghi nhận lại thông tin của người cung cấp để liên hệ khi cần, thu thập chi tiết về nguồn gốc, thời gian, nội dung thông tin và bằng chứng kèm theo (nếu có).

	BỘ Y TẾ	Trang 6 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

- Xác định và liên hệ trực tiếp với nguồn đăng tải thông tin (cá nhân/tổ chức) để xác minh nguồn gốc phát tán thông tin.
 - Kiểm tra độ uy tín của nguồn đăng tải (các trang báo chính thống, các tài khoản mạng xã hội có xác thực,...).
 - Đối chiếu thông tin với các đơn vị chuyên môn liên quan trong Bệnh viện.
 - Thu thập thêm bằng chứng, dữ liệu, hình ảnh liên quan để kiểm chứng.
- **Các bước xác thực đối với thông tin từ nguồn bên trong Bệnh viện:**
- Nếu cán bộ, nhân viên của Bệnh viện phát hiện thông tin, cần báo cáo ngay cho lãnh đạo đơn vị trực tiếp và Phòng Thông tin điện tử - Viện ĐT&NCSKTE.
 - Phòng Thông tin điện tử - Viện ĐT&NCSKTE tiến hành xác minh với đơn vị/cá nhân cung cấp thông tin
 - Thu thập thêm thông tin, bằng chứng từ các bên liên quan
 - Trao đổi, đối chiếu với lãnh đạo các đơn vị chuyên môn có liên quan
 - Báo cáo kết quả xác minh cho lãnh đạo đơn vị và Ban giám đốc (tùy theo mức độ).

5.3. Phạm vi ảnh hưởng của thông tin

- **Thông tin liên quan đến Khoa/Phòng/Trung tâm/Viện:** Là thông tin liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp tới Bệnh viện và chỉ đích danh Khoa /Phòng /Trung tâm/Viện, mức ảnh hưởng tập trung vào đơn vị Khoa/ Phòng/ Trung tâm/Viện có liên quan.
- **Thông tin liên quan đến thương hiệu Bệnh viện:** Là thông tin liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp tới Bệnh viện nhưng không chỉ đích danh bất cứ Khoa/Phòng/Trung tâm/Viện nào, có ảnh hưởng đến hình ảnh, thương hiệu chung của Bệnh viện Nhi Trung ương.

5.4. Mức độ ảnh hưởng của thông tin trên Internet và mạng xã hội

- **Thông tin có mức ảnh hưởng lớn:** là những thông tin đặc trưng bởi giá trị chuyên môn cao và đạt ngưỡng *trên 10.000 lượt tương tác* trên Internet hoặc các nền tảng mạng xã hội. Hoặc những thông tin được chia sẻ bởi truyền hình hoặc các tờ báo uy tín (như vnexpress.net, suckhoedoisong.vn, dantri.com.vn, VOV, Lao Động, Tiền Phong,...), các trang mạng xã hội có lượng theo dõi lớn (trên 10.000 người theo dõi). Thông tin dạng này có thể coi tương tự như một trạng thái khủng hoảng cần xử lý gấp để hạn chế tối đa ảnh hưởng tiêu cực đến thương hiệu Bệnh viện.
- **Thông tin có mức ảnh hưởng trung bình:** Là những thông tin có giá trị chuyên môn ở mức vừa phải và *đạt ngưỡng 3.000 đến 10.000 lượt tương*

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 7 trên 14</i>
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	<i>19/5/2025</i>

tác trên Internet hoặc các nền tảng mạng xã hội. Các thông tin này có thể được chia sẻ bởi một số tờ báo quy mô trung bình (như danviet, vietnamplus, doanhngiep.vn, suckhoecongdongonline.vn,...), hoặc các các trang mạng xã hội có lượng theo dõi trung bình (dưới 10.000 người theo dõi).

- **Thông tin có mức ảnh hưởng nhỏ:** Là những thông tin có giá trị chuyên môn thấp, *số lượt tương tác dưới 3.000 tương tác* trên Internet hoặc trên mạng xã hội. Đây có thể là những thông tin liên quan đến các khía cạnh nhỏ trong hoạt động của Bệnh viện hoặc được chia sẻ bởi các cá nhân, tổ chức đơn lẻ trên mạng Internet, mạng xã hội.

5.5. Quy định về thời gian đánh giá và phản hồi, xử lý thông tin

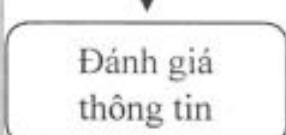
- **Thông tin khẩn cấp hoặc có mức ảnh hưởng lớn:** xử lý trong vòng 24h chia theo giai đoạn tùy tính chất và phạm vi (Phản hồi ban đầu trong vòng 2-4 giờ; họp khẩn cấp lên kế hoạch xử lý và hoặc xin ý kiến Ban Giám đốc trong vòng 6 giờ; có thông báo chính thức và trong vòng 12 giờ; cập nhật tiến độ xử lý mỗi 4-6 giờ).
- **Thông tin quan trọng hoặc có mức ảnh hưởng trung bình:** xử lý trong vòng 48h tùy tính chất (phản hồi ban đầu trong vòng 12h), có thể cần đến bản tóm tắt vấn đề để lường trước nguy cơ và có thể cần xin ý kiến của lãnh đạo đơn vị liên quan và chỉ đạo của Ban Giám đốc.
- **Thông tin thông thường hoặc có mức ảnh hưởng nhỏ:** > 48h (phản hồi ban đầu trong vòng 24h) với dạng này theo dõi thông tin thường sẽ bị loãng và tự lắng xuống theo thời gian, tuy nhiên vẫn cần chủ động theo dõi thêm.

5.6. Danh mục từ viết tắt:

- BGĐ: Ban Giám đốc
- CSHK: Chăm sóc khách hàng
- P. CTXH: Phòng Công tác xã hội
- P.TTĐT: Phòng Thông tin điện tử - Viện Đào tạo và Nghiên cứu Sức khỏe Trẻ em, Bệnh viện Nhi Trung ương
- VĐT&NCSKTE: Viện Đào tạo và Nghiên cứu Sức khỏe Trẻ em, Bệnh viện Nhi Trung ương
- LDDV: lãnh đạo Khoa /Phòng /Trung tâm/Viện trực thuộc Bệnh viện Nhi Trung ương
- Đơn vị: Khoa /Phòng /Trung tâm/ Viện trực thuộc Bệnh viện nhi Trung ương
- MXH: Mạng xã hội

6. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN CỦA QUY TRÌNH XỬ LÝ THÔNG TIN

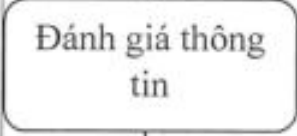
6.1. Xử lý thông tin tích cực trên mạng Internet và mạng xã hội

Lưu đồ	Mô tả	Trách nhiệm
	Thông tin có thể đến từ các nguồn bên ngoài hoặc nội bộ bên trong bệnh viện, P.TTĐT xác thực và kiểm tra tính chính xác (mục 5.2) của thông tin.	- Đơn vị liên quan - P.TTĐT
	P.TTĐT đánh giá phạm vi (mục 5.3) và mức độ ảnh hưởng (mục 5.4) của thông tin đã nêu trên.	- P.TTĐT
	P.TTĐT dựa trên quy định về thời gian đánh giá và phản hồi, xử lý thông tin (mục 5.5) của quy trình này, sau đó các thông tin đã đánh giá sẽ được lên kế hoạch xử lý theo các bước 6.1.1. Thông tin tích cực là chính xác - Thông tin mức ảnh hưởng nhỏ: - P.TTĐT chủ động theo dõi thêm và seeding lan tỏa tích cực (mục 5.1) của quy trình này. - Thông tin mức ảnh hưởng trung bình - P.TTĐT xin ý kiến LĐĐV xuất bản lên kênh vệ tinh và chỉ đạo BGĐ đề xuất bản lên kênh chính của Bệnh viện, đồng thời thực hiện kỹ thuật seeding (mục 5.1) lan tỏa thông tin tích cực. - Thông tin mức ảnh hưởng lớn: - P.TTĐT trao đổi với Đơn vị có liên quan và xin ý kiến LĐĐV và chỉ đạo BGĐ đề xuất bản thông tin lên kênh truyền thông chính của Bệnh viện và seeding (mục 5.1) lan tỏa thông tin tích cực.	- BGĐ - Đơn vị liên quan - P.TTĐT - P. CTXH

	BỘ Y TẾ	Trang 9 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

	- P.TTĐT phối hợp với tổ quan hệ báo chí của P.CTXH để cung cấp thông tin cho báo chí và các đơn vị truyền thông liên quan mục đích chia sẻ, quảng bá thêm cho thương hiệu Bệnh viện 6.1.2. Thông tin tích cực là không chính xác: - Thông tin có mức ảnh hưởng nhỏ - P.TTĐT chủ động theo dõi, giám sát thêm, không tác động gì khác, thông tin tự lắng xuống theo thời gian. - Thông tin mức ảnh hưởng trung bình - P.TTĐT chủ động liên hệ cá nhân, tổ chức chia sẻ thông tin để đính chính lại thông tin cho phù hợp và chủ động theo dõi, giám sát thêm. - Thông tin mức ảnh hưởng lớn - P.TTĐT báo cáo lãnh đạo và BGĐ để làm công văn gửi tổ chức, cá nhân đăng tải thông tin để nhờ hiệu chỉnh lại thông tin.	
	- P.TTĐT theo dõi và đánh giá phản hồi của cộng đồng, báo chí và báo cáo lại LĐĐV và BGĐ với các trường hợp cần thiết. - LĐĐV và BGĐ giám sát, theo dõi, đánh giá hiệu quả của quá trình xử lý.	- BGĐ - Đơn vị liên quan - P.TTĐT

6.2 Xử lý thông tin tiêu cực trên mạng Internet và mạng xã hội

Lưu đồ	Mô tả	Trách nhiệm
	Thông tin có thể đến từ các nguồn bên ngoài hoặc nội bộ bên trong bệnh viện, P.TTĐT xác thực và kiểm tra tính chính xác (mục 5.2) của thông tin.	- Đơn vị liên quan - P.TTĐT
	P.TTĐT đánh giá phạm vi (mục 5.3) và mức độ ảnh hưởng (mục 5.4) của thông tin đã nêu trên.	- Đơn vị liên quan - P.TTĐT
	P.TTĐT dựa trên quy định về thời gian đánh giá và phản hồi, xử lý thông tin tại mục 5.5 của quy trình này, để lập ra kế hoạch xử lý (các chiến thuật thuật xử lý tin tiêu cực, khủng hoảng gồm: im lặng, can thiệp, nhận lỗi, đánh lạc hướng, phủ định thông tin), tiếp tục triển khai các bước dưới đây. 6.2.1. Thông tin tiêu cực là chính xác Trường hợp này vấn đề phát sinh thực tế có thể gây khủng hoảng truyền thông nếu không được xử lý kịp thời và chính xác. P.TTĐT căn cứ theo tính chất sự việc sẽ chủ động gỡ bỏ tin hoặc trao đổi xin ý kiến của LĐĐV liên quan, chỉ đạo BGĐ để xử lý vấn đề và cử đầu mối nhân sự đại diện liên lạc với cá nhân/tổ chức phát tán tin để đàm phán, giải thích, xoa dịu,... nhằm xóa tin, P.TTĐT xử lý tiếp theo các mức: - Thông tin mức ảnh hưởng nhỏ P.TTĐT chủ động theo dõi, giám sát thêm, không tác động gì thêm, thông tin có thể tự lắng xuống theo thời gian.	- Đơn vị liên quan - P.TTĐT - P.CTXH

	BỘ Y TẾ	Trang 11 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

	- Thông tin mức ảnh hưởng trung bình - Nếu không thể gỡ bỏ tin từ cá nhân/tổ chức phát tán, P.TTĐT báo cáo gỡ bỏ tin với nền tảng, đồng thời seeding (mục 5.1) xoa dịu thông tin tiêu cực và theo dõi phản ứng cộng đồng. - Thông tin mức ảnh hưởng lớn - Khẩn cấp gỡ bỏ tin, nếu không thể gỡ từ cá nhân/tổ chức phát tán, P.TTĐT báo cáo gỡ bỏ tin với nền tảng, đồng thời seeding (mục 5.1) xoa dịu thông tin tiêu cực và theo dõi phản ứng cộng đồng, báo chí. - P.TTĐT khẩn cấp xin ý kiến BGĐ và phối hợp với tổ quan hệ báo chí của P.CTXH để cung cấp thông tin cho báo chí, các đơn vị truyền thông liên quan để đưa tin chính thống, giảm thiểu sai lệch, tận dụng hỗ trợ và hạn chế tác động tiêu cực của báo chí. 6.2.2. Thông tin tiêu cực không chính xác (tin giả, tin xuyên tạc): Trường hợp này vấn đề chủ yếu chỉ do tin giả nên nguy cơ thấp hơn so với mục 6.2.1 nêu trên. P.TTĐT căn cứ theo tính chất sự việc sẽ chủ động gỡ bỏ tin hoặc trao đổi xin ý kiến của LDDV liên quan, chỉ đạo BGĐ để gửi công văn và làm việc với Cơ quan chức năng có thẩm quyền yêu cầu cá nhân/tổ chức phải gỡ bỏ và đính chính lại thông tin sai sự thật, ngoài ra bồi thường thiệt hại cho Bệnh viện theo quy định pháp luật (trường hợp cần thiết).... P.TTĐT xử lý tiếp theo các mức: - Thông tin mức ảnh hưởng nhỏ - P.TTĐT chủ động theo dõi, giám sát thêm, không tác động gì thêm, thông tin có thể tự lắng xuống theo thời gian.	
--	---	--

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 12 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

	- Thông tin mức ảnh hưởng trung bình - Nếu không thể gỡ bỏ tin từ cá nhân/tổ chức phát tán, P.TTĐT báo cáo gỡ bỏ tin với nền tảng, đồng thời seeding (mục 5.1) xoa dịu thông tin tiêu cực và theo dõi phản ứng cộng đồng. - Thông tin mức ảnh hưởng lớn - Khẩn cấp gỡ bỏ tin, nếu không thể gỡ từ cá nhân/tổ chức phát tán, P.TTĐT báo cáo gỡ bỏ tin với nền tảng, seeding (mục 5.1) xoa dịu thông tin tiêu cực và theo dõi phản ứng cộng đồng, báo chí. - P.TTĐT phối hợp với tổ quan hệ báo chí của P.CTXH để cung cấp thông tin cho báo chí và các đơn vị truyền thông liên quan, mục đích cung cấp thông tin chính thống, hoặc gỡ bỏ thông tin sai lệch báo chí đã xuất bản (nếu có).	
Giải pháp phục hồi các tác động tiêu cực	P.TTĐT và Đơn vị có liên quan trình LĐĐV và BGĐ duyệt các phương án, kế hoạch, giải pháp phục hồi để thực hiện, đồng thời rút kinh nghiệm và cải thiện vấn đề sau các sự cố hoặc tác động của thông tin tiêu cực.	- BGĐ - Đơn vị liên quan - P.TTĐT
Giám sát, Đánh giá hiệu quả	P.TTĐT phối hợp với các Đơn vị liên quan để tiếp tục theo dõi phản hồi của cộng đồng và đánh giá hiệu quả các giải pháp phục hồi sau tác động của thông tin tiêu cực, báo cáo kết quả của các biện pháp đã thực hiện. LĐĐV và BGĐ giám sát, theo dõi, đánh giá hiệu quả của quá trình xử lý.	- BGĐ - Đơn vị liên quan - P.TTĐT

Ghi chú: Đây là tài liệu đã được kiểm soát. Bất cứ tài liệu nào không được đóng dấu của bệnh viện phải được kiểm tra trước khi sử dụng và cần được thông báo với nhân viên phụ trách. Lưu hành nội bộ.

	BỘ Y TẾ	Trang 13 trên 14
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến	19/5/2025

7. BIỂU MẪU, HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC

Không áp dụng

8. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Phương pháp lưu	Phương pháp hủy
1	Tiếp nhận và xử lý thông tin TTĐT	Phòng TTĐT – Viện ĐT&NCSKTE	Theo quy định	Bản điện tử	

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 14 trên 14</i>
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.NC.34.1
	<i>Quy trình xử lý các luồng thông tin ảnh hưởng đến thương hiệu Bệnh viện Nhi Trung ương trên môi trường trực tuyến</i>	<i>19/5/2025</i>

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 09/2014/TT-BTTTT ngày 19/8/2014 của Bộ Thông tin truyền thông: quy định chi tiết về hoạt động quản lý, cung cấp, sử dụng thông tin trên trang thông tin điện tử và mạng xã hội.
2. Nghị định số 72/2013/NĐ-CP của Chính phủ: quy định quản lý, cung cấp, sử dụng dịch vụ Internet và thông tin trên mạng
3. Luật An ninh mạng số 48/2018/QH14 do Quốc hội ban hành ngày 12/6/2018: quy định về bảo vệ thông tin cá nhân, an ninh thông tin mạng, phòng chống tin giả, tin sai sự thật trên không gian mạng
4. Nghị định số 53/2022/NĐ-CP ngày 15/8/2022 của Chính phủ: quy định chi tiết một số điều của Luật An ninh mạng
5. Bộ Quy tắc ứng xử trên mạng xã hội của Bộ Thông tin và Truyền thông ngày 17/6/2021: Hướng dẫn chung về cách ứng xử văn minh, lịch sự, tuân thủ đúng các quy định pháp luật khi tham gia hoạt động trên môi trường mạng xã hội
6. Công văn số 763/BYT-TT-KT ngày 21/02/2022 của Bộ Y tế: hướng dẫn về công tác truyền thông y tế.
7. Luật Báo chí số 103/2016/QH13 ngày 05/4/2016: quy định về hoạt động báo chí và có hiệu lực từ ngày 01/01/2017
8. Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 10/1/2023 của Bộ Y tế: ban hành quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí của Bộ Y tế

14