

**Số: 691 /BYT-VPB1****Hà Nội, ngày 20 tháng 02 năm 2014**

V/v triển khai hệ thống quản lý đường dây nóng và Báo cáo tình hình triển khai hoạt động đường dây nóng y tế

Kính gửi:

- Giám đốc các đơn vị trực thuộc Trung ương;
- Giám đốc Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương;
- Thủ trưởng Y tế các ngành.

*(sau đây xin gọi tắt là các đơn vị)*

Nhằm tiếp tục chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ của thầy thuốc, nhân viên y tế, kịp thời giải quyết những tình huống cấp cứu khẩn cấp, bảo đảm chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, ngày 22/11/2013 Bộ trưởng Bộ Y tế đã ban hành Chỉ thị số 09/CT-BYT(Chỉ thị 09) về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng.

Sau 3 tháng triển khai Chỉ thị, Bộ trưởng Bộ Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị khẩn trương tập trung chỉ đạo, thực hiện nghiêm một số nhiệm vụ chủ yếu sau:

1. Tiếp tục quán triệt các đơn vị trên địa bàn thực hiện nghiêm các yêu cầu của Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng.

2. Phân công cán bộ làm đầu mối theo dõi và tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng của đơn vị, định kỳ gửi báo cáo về Bộ Y tế (Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Văn phòng Bộ) 6 tháng/một lần trước ngày 10 của tháng 6 và tháng 12 hàng năm *(Biểu mẫu báo cáo xin gửi kèm theo)*.

3. Sử dụng Hệ thống quản lý đường dây nóng trực tuyến của Bộ Y tế để quản lý tiếp nhận thông tin, xử lý thông tin, giám sát xử lý thông tin (bao gồm cả các cuộc gọi tính từ 01/01/2014 đã ghi nhận trên hệ thống), trả lời kết quả xử lý cho các cấp liên quan và người phản ánh,

a) Địa chỉ truy cập Hệ thống: [qlbv.vn/duongdaynong](http://qlbv.vn/duongdaynong) sử dụng tài khoản (tên đăng nhập, mật khẩu) đã cấp cho các Sở Y tế, Y tế ngành và các bệnh viện theo hệ thống quản lý Báo cáo Kiểm tra đánh giá chất lượng bệnh viện 2013, hoặc Báo cáo Tết. Sở Y tế, Y tế ngành chịu trách nhiệm về tiếp nhận và xử lý thông tin đường dây nóng tại Sở Y tế và giám sát xử lý thông tin đường dây nóng về các đơn vị trực thuộc Sở Y tế quản lý,

b) Hướng dẫn sử dụng và liên hệ hỗ trợ kỹ thuật đăng tải trên website [kcb.vn](http://kcb.vn) và trên trang truy cập phần mềm [qlbv.vn/duongdaynong](http://qlbv.vn/duongdaynong).

4. Để sơ kết 3 tháng đầu triển khai Chỉ thị 09 của Bộ trưởng, Bộ Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị tổ chức kiểm tra, đánh giá nhanh, tổng hợp số liệu và gửi báo cáo kết quả triển khai nhiệm vụ trong 3 tháng về Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Văn phòng Bộ **trước ngày 25/02/2014** theo mẫu nói trên để tổng hợp báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

(Thông tin chi tiết xin liên hệ BS.Hà Thái Sơn, Cục Quản lý Khám chữa bệnh, đt: 0912477566 và Ths.Nguyễn Kim Anh, Phó Trưởng Phòng Tổng hợp- Văn phòng Bộ, đt: 0989588704)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng Bộ Y tế (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Vụ BMTE, BHYT, KH-TC, TCCB, TtrB, Cục YTDP (để th/hiện);
- Lưu: VT, VPB1, KCB

**KT.BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Xuyên**