

Số: 8108 /BYT-VPB1

Hà Nội, ngày 26 tháng 10 năm 2015

V/v chấn chỉnh tình hình triển
khai hoạt động đường dây nóng
ngành Y tế tại các đơn vị

Kính gửi:

- Giám đốc Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương;
- Giám đốc các đơn vị trực thuộc Bộ;
- 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 gần 02 năm triển khai, hệ thống số điện thoại đường dây nóng đã trở thành kênh giám sát rất hiệu quả của ngành Y tế. Tuy nhiên, qua việc kiểm tra thực tế tại một số đơn vị trong thời gian vừa qua, kết quả cho thấy công tác triển khai vẫn còn gặp phải một số tồn tại, hạn chế.

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả của đường dây nóng, 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. Hoàn thiện việc thành lập Ban chỉ đạo “*Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh*” tại các Sở Y tế và các đơn vị trong toàn ngành, trong đó phân công nhiệm vụ thường trực đường dây nóng của các đơn vị. Thời gian hoàn thành **trong tháng 10/2015**.

2. Để thuận tiện cho người dân khi cần phản ánh và cho việc theo dõi đánh giá của Bộ Y tế, Sở Y tế đối với các đơn vị, Bộ Y tế yêu cầu các đơn vị sử dụng **Bảng thông báo số điện thoại trực đường dây nóng duy nhất của ngành Y tế trên toàn quốc là 1900-9095 tại các vị trí dễ thấy tại Khoa khám bệnh và các vị trí công cộng của Bệnh viện** theo mẫu Bộ Y tế đã gửi kèm Công văn số 7853/BYT-VPB1 ngày 04/11/2014 (Công văn và biểu mẫu Bộ trưởng phê duyệt xin gửi kèm theo) hoặc các đơn vị có thể tham khảo mẫu trên Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế theo đường link dưới đây:

http://moh.gov.vn/workspace/Pages/DuongDayNong_BieuMau.aspx?ItemID=66

3. Xây dựng Quy chế trực đường dây nóng (phân công, trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ trực; theo dõi, báo cáo tại các buổi giao ban trực hàng ngày/tuần/tháng/năm); Quy chế khen thưởng, kỷ luật để kịp thời động viên, khuyến khích các cán bộ thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân, đồng thời xử lý nghiêm đối với cán bộ y tế không chấp hành quy định. Tổ chức kiểm tra, giám sát các đơn vị định kỳ và đột xuất việc trực đường dây nóng của các đơn vị đã được quy định tại Chỉ thị số 09/CT-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế.

4. Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ công nhân viên chức trong đơn vị khi tiếp xúc với người bệnh cần thể hiện sự ân cần, chu đáo, văn minh, lịch sự với khẩu hiệu: ***“Đến tiếp đón niềm nở - Ở chăm sóc tận tình - Về dẫn dò chu đáo”*** làm thước đo để phấn đấu, góp phần thay đổi thái độ của toàn ngành hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

5. Tổ chức tập huấn kỹ năng tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng cho Tổ trực đường dây nóng để đảm bảo việc giải quyết các ý kiến phản ánh đến đường dây nóng được nhanh chóng, kịp thời. Phân công cán bộ đầu mối tổng hợp, gửi báo cáo định kỳ, đột xuất về Bộ Y tế theo đúng mẫu và thời hạn quy định. (*Mẫu báo cáo xin gửi kèm theo*)

6. Đề nghị các Sở Y tế kiểm tra, rà soát lại tình trạng sử dụng các số điện thoại đường dây nóng của các cơ sở y tế tại địa phương do Công ty viễn thông quân đội Viettel (Viettel) cấp từ năm 2014 (*Danh sách đơn vị và số điện thoại xin gửi kèm theo*). Nếu đơn vị có bệnh viện mới được thành lập, đề nghị các đơn vị tổng hợp nhu cầu, gửi công văn về Văn phòng Bộ Y tế **trước ngày 30/10/2015** để Bộ Y tế làm việc với Viettel cung cấp số mới.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc đề nghị các đơn vị gửi về Văn phòng Bộ Y tế để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Bộ. (*Thông tin chi tiết xin liên hệ Ths. Nguyễn Kim Anh, Phó Trưởng Phòng Tổng hợp - Văn phòng Bộ, đt: 0989588704*)./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng Nguyễn Thị Kim Tiến (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng (để b/c);
- Các Vụ/ Cục: TCCB, BHYT, BMTE, KCB, YTDP, TTrB (để ph/hợp);
- Lưu: VT, VPB1.

BỘ TRƯỞNG



Nguyễn Thị Kim Tiến