

UBND TỈNH HÀ TĨNH  
**SỞ Y TẾ**

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

Số: 783 /SYT-NVY  
V/v chấn chỉnh hoạt động đường  
dây nóng ngành Y tế tại các đơn vị

Hà Tĩnh, ngày 09 tháng 5 năm 2016

Kính gửi:

- Các bệnh viện trong tỉnh;
- Trung tâm Mắt.

Sau hơn hai năm thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế 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, kết quả cho thấy hệ thống số điện thoại đường dây nóng đã trở thành kênh giám sát rất hiệu quả, nhiều phản ánh của người dân đã được giải quyết kịp thời, góp phần thực hiện tốt Kế hoạch đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Tuy nhiên, việc triển khai đường dây nóng tại các đơn vị vẫn còn một số tồn tại như trực điện thoại đường dây nóng không nghe máy hoặc máy không liên lạc được do đó việc xử lý các phản ánh của người dân chưa kịp thời, việc ghi chép và báo cáo hoạt động đường dây nóng chưa đầy đủ. Để nâng cao hiệu quả của đường dây nóng, Giám đốc Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị thực hiện tốt một số nội dung sau:

1. Tiếp tục thực hiện đầy đủ chỉ đạo của Bộ Y tế tại Công văn số 8108/BYT-VPB1 ngày 26/10/2015 về việc chấn chỉnh tình hình triển khai hoạt động đường dây nóng ngành Y tế tại các đơn vị.

2. Kiện toàn Tổ trực điện thoại đường dây nóng của đơn vị, xây dựng quy định hoạt động đường dây nóng, phân công trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ trực đường dây nóng; phân công cán bộ đầu mối để theo dõi, tổng hợp, báo cáo tại các buổi giao ban hàng ngày và báo cáo hàng tháng, hàng năm; tổ chức kiểm tra, giám sát định kỳ và đột xuất việc trực đường dây nóng của các thành viên. Tổ chức họp, rút kinh nghiệm việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân đến đường dây nóng của các thành viên trực đường dây nóng để đảm bảo việc giải quyết các ý kiến phản ánh đến đường dây nóng được nhanh chóng, kịp thời. Khen thưởng kịp thời 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 không chấp hành đúng quy định.

3. Ngoài việc công khai đường dây nóng của Sở Y tế và của bệnh viện, các bệnh viện phải công khai số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế (1900-9095) tại các vị trí dễ thấy ở khoa khám bệnh và các vị trí công cộng của bệnh

viện. Không cung cấp quá nhiều số điện thoại, dẫn tới tình trạng người dân không biết phản ánh đến số điện thoại nào.

4. Tuyên truyền, quán triệt đến toàn thể cán bộ, viên chức đơn vị khi tiếp xúc với người bệnh cần thể hiện sự ân cần, chu đáo, văn minh, lịch sự theo khẩu hiệu “ Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, ở chăm sóc tận tình, về dặn dò chu đáo” để phấn đấu đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh

5. Báo cáo định kỳ, đột xuất hoạt động đường dây nóng đúng quy định để Sở tổng hợp báo cáo Bộ Y tế (Báo cáo 6 tháng trước ngày 31/5, báo cáo năm trước ngày 31/11 hàng năm).

Sở Y tế sẽ đánh giá việc thực hiện đường dây nóng của các đơn vị trong hoạt động giám sát định kỳ và đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm. / *Đan*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Giám đốc sở; (Để báo cáo)
- Công TTĐT SYT;
- Lưu: VT, NVY.

Gửi bản điện tử *Ưng*

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**  
  
**Nguyễn Tuấn**