

Số: 618 /KH-BVĐKKVBS

Bình Sơn, ngày 02 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Thực hiện Chỉ thị 09/CT-BYT về đường dây điện thoại nóng tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Bình Sơn

Căn cứ Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 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, nhằm tiếp tục củng cố và chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên Y tế, bảo đảm chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, Bệnh viện Đa khoa khu vực Bình Sơn triển khai kế hoạch thực hiện với các nội dung sau:

I. MỤC TIÊU

Nâng cao phẩm chất tốt đẹp về y đức của người làm công tác y tế, phát huy tinh thần trách nhiệm cao trong nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh, đồng thời kiểm tra chấn chỉnh thái độ phục vụ của nhân viên y tế để tăng cường chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh theo Chỉ thị của Bộ trưởng Bộ Y tế.

II. ĐỐI TƯỢNG THỰC HIỆN

Tất cả các viên chức, người lao động thuộc Bệnh viện Đa khoa khu vực Bình Sơn.

III. KẾ HOẠCH TRIỂN KHAI

1. Tổ chức triển khai quán triệt Chỉ thị 09/CT-BYT

Các khoa, phòng tổ chức triển khai đến toàn bộ viên chức và người lao động về Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 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 tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Bình Sơn.

2. Lập đường dây điện thoại nóng

Số điện thoại đường dây nóng Trung tâm Y tế Bình Sơn: **0967331313**, máy sử dụng số đường dây nóng giao cho các đồng chí được phân công trực lãnh đạo quản lý, theo dõi trực 24/24. Ngoài ra SĐT cá nhân của các đồng chí trực Lãnh đạo cụ thể như sau:

+ Ông: Võ Hùng Viễn, Giám đốc, SĐT: 0946000099

+ Ông: Nguyễn Văn Nam, Phó Giám đốc, SĐT: 0914101842

+ Ông: Lê Trung Thu, Trưởng khoa Nhi-Dinh dưỡng, SĐT: 0914175374

Công khai các số điện thoại đường dây nóng tại cơ sở khám, chữa bệnh, nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy (nơi đón tiếp, khoa khám bệnh, buồng bệnh, khoa điều trị và trên Cổng thông tin điện tử của Sở Y tế, Website của Bệnh viện Đa khoa khu vực Bình Sơn).

3. Quy định thường trực đường dây điện thoại nóng

Đối với số điện thoại tại phòng cấp cứu: Quy định cụ thể và phân công cán bộ y tế thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng. Phân công người tiếp nhận điện thoại có năng lực để giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề trong phạm vi quy định hoặc chuyển tới các cá nhân, bộ phận liên quan. Cá nhân và bộ phận liên quan khi nhận được thông tin có trách nhiệm xử lý ngay, hoặc phải trực tiếp đến tận nơi kiểm tra, xử lý.

Đối với số điện thoại của lãnh đạo đơn vị: Trực tiếp giải quyết các vấn đề khi nhận được các ý kiến phản ánh từ người bệnh, gia đình người bệnh hoặc từ bộ phận thường trực đường dây điện thoại nóng.

4. Nội dung tiếp nhận giải quyết từ đường dây điện thoại nóng

Nội dung tiếp nhận phản ánh qua đường dây nóng bao gồm những ý kiến bức xúc của người bệnh cần phải giải quyết khẩn cấp: Tinh thần phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp; chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; có biểu hiện vùi vĩnh, tiêu cực dịch vụ người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; khen ngợi cá nhân, tập thể trong bệnh viện.

5. Quản lý hoạt động đường dây điện thoại nóng tại đơn vị

Thực hiện các giải pháp nhằm duy trì tăng cường hoạt động tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh: Lập sổ theo dõi hoạt động của đường dây điện thoại nóng tại phòng cấp cứu (Người gọi, người nhận, nội dung cuộc gọi và hướng giải quyết...), báo cáo hàng ngày về đường dây điện thoại “nóng” trong các phiên giao ban, khảo sát đánh giá hài lòng người bệnh, đặt hòm thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng...

Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng ít nhất 1 lần/tháng; tăng cường kiểm tra giám sát; khen thưởng những cá nhân tập thể thực hiện tốt; báo cáo cơ quan chủ quản kết quả thực hiện 6 tháng/1 lần.

Các hình thức xử lý đối với người chịu trách nhiệm tiếp nhận, xử lý thông tin và cá nhân, bộ phận bị phản ánh nếu không hoàn thành nhiệm vụ như: nhắc nhở, phê bình trước

toàn bệnh viện; trừ thu nhập tăng thêm; chuyển vị trí công tác phù hợp; các hình thức kỷ luật khác theo quy định của pháp luật.

IV. KIỂM TRA GIÁM SÁT, TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực bình Sơn giao Trưởng phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tổng hợp - Điều dưỡng, Trưởng ban Thanh tra nhân dân, Đại diện UB kiểm tra Công đoàn cơ sở theo dõi trên Hệ thống phản ánh đường dây nóng của Bộ Y tế và mở hòm thư góp ý vào thứ 6 hàng tuần, số lượng thư được lập biên bản và chuyển trình lãnh đạo xem xét nội dung để chỉ đạo với các hình thức khen thưởng, kỷ luật phù hợp đối với cá nhân, tập thể.

Trưởng các khoa, Phòng; các bộ phận liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện Kế hoạch này. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc kịp thời phản ánh về Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tổng hợp - Điều dưỡng để tổng hợp báo cáo Giám đốc Bệnh viện điều chỉnh, bổ sung hợp lý đúng quy định./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế (b/c);
- Các khoa, phòng;
- Website BVĐKKVBS;
- Lưu: VT, KHTH.



GIÁM ĐỐC

Võ Hùng Viễn