

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH  
**SỞ Y TẾ**

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

Số: **2051** /SYT-NVY  
V/v: triển khai thực hiện  
Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày  
22/11/2013 của Bộ Y tế.

Bình Định, ngày **10** tháng 12 năm 2013

Kính gửi:

- Giám đốc các cơ sở điều trị;
- Bệnh viện Đa khoa tư nhân Hòa Bình.

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, Sở Y tế yêu cầu Giám đốc các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

1. Cùng cố và tăng cường hiệu quả hoạt động của “đường dây nóng” gồm: số điện thoại đường dây nóng bệnh viện; số điện thoại giám đốc bệnh viện. Công khai tại nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy như: nơi đón tiếp, khoa khám bệnh, khoa cấp cứu, khoa điều trị, khoa cận lâm sàng, phòng mổ, các phòng chức năng; kế hoạch tổng hợp, tài chính kế toán và trên các phương tiện thông tin khác.

2. 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 thái độ phục vụ chưa tốt, ứng xử chưa phù hợp; chậm xử trí các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; có biểu hiện vòi vĩnh, tiêu cực đối với người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; khen ngợi cá nhân, tập thể trong bệnh viện .

3. 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. Người tiếp nhận có trách nhiệm giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề có thể, 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.

4. Xử lý nghiêm, kể cả xử lý kỷ luật 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.

5. Thực hiện các giải pháp nhằm duy trì tăng cường hoạt động tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh: khảo sát đánh giá hài lòng người bệnh, lắp đặt camera giám sát, đặt hòm thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng.

6. Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng ít nhất 1 lần/tuần; 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.

Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện. / *Thok*

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

