

**BỘ Y TẾ**

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

Số: ~~2294~~ /BYT-VPB1

Hà Nội, ngày 26 tháng 04 năm 2014

V/v: thông báo triển khai tiếp nhận ý kiến phản ánh qua số điện thoại trực Tổng đài 1900.9095

Kính gửi:

- Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các Bệnh viện, Viện trực thuộc Bộ Y tế,  
(Sau đây xin gọi tắt là các Đơn vị)

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc triển khai công tác thiết lập đường dây nóng nhằm tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh từ người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh của Bộ Y tế, đến nay sau thời gian chuẩn bị Tổng Công ty Viễn thông Quân đội Viettel đã hoàn thành việc xây dựng Tổng đài tự động thống nhất đường dây nóng cho Bộ Y tế trên toàn quốc nhằm đảm bảo các tính năng: 1) Chuyên cuộc gọi phản ánh của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân đến trực lãnh đạo các Bệnh viện, Sở Y tế và Bộ Y tế; 2) Đảm bảo theo dõi luồng tiếp nhận, chuyển tiếp, xử lý phản ánh của bệnh nhân/người nhà bệnh nhân tại mọi thời điểm; 3) Xuất báo cáo ghi âm, kiểm soát và lưu trữ 100% cuộc gọi trên hệ thống Tổng đài; 4) Đảm bảo hệ thống vận hành bảo mật, hoạt động 24h/7.

Bắt đầu từ 00h00 ngày 01/5/2014, Bộ Y tế sẽ phối hợp với Tổng công ty Viễn thông Viettel triển khai việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân qua số điện thoại tổng đài **1900.9095** thay thế cho số điện thoại cũ **0973.306.306**.

Để đảm bảo hoạt động liên tục của đường dây nóng Bộ Y tế, trong 3 tháng đầu (từ ngày 01/5/2014 đến ngày 31/7/2014) Tổng Công ty Viễn thông Viettel vẫn duy trì kết nối song song 02 số điện thoại (**0973.306.306** và **1900.9095**). Sau 3 tháng, Tổng Công ty Viễn thông Viettel sẽ chuyển hoàn toàn việc tiếp nhận ý kiến phản ánh của người dân sang số điện thoại tổng đài **1900.9095**.

Bộ Y tế xin trân trọng thông báo cho các đơn vị được biết và triển khai thực hiện, trong đó chú trọng tuyên truyền số điện thoại tổng đài đường dây nóng mới của Bộ Y tế tại các điểm dễ thấy của đơn vị để người dân biết và phản ánh khi cần.

Xin trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng Nguyễn Thị Kim Tiến (để b/cáo);
- Thứ trưởng Nguyễn Thị Xuyên (để b/c);
- Thứ trưởng Nguyễn Việt Tiến (để b/c);
- Các Vụ: TCCB, BHYT, BMTE (để ph/hợp);
- Cục KCB, Cục YTDP, TTrB (để ph/hợp);
- Tổng Công ty Viễn thông Viettel (để ph/hợp);
- Báo SK&ĐS, Cổng TTĐT BYT (để tuyên truyền);
- Lưu: VT, VPB1.

**TL. BỘ TRƯỞNG**  
**CHÁNH VĂN PHÒNG BỘ**



**Nguyễn Xuân Trường**

09461680