

Số: ~~3043~~BYT-VPB1

Hà Nội, ngày 27 tháng 5 năm 2014

V/v báo cáo kết quả hoạt động triển khai hệ thống quản lý đường dây nóng 6 tháng đầu năm 2014

Kính gửi:

- Giám đốc các đơn vị trực thuộc Trung ương,
 - Giám đốc Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc Trung ương;
 - Thủ trưởng Y tế các ngành.
- (sau đây xin gọi tắt là các đơn vị)

Triển khai thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 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, ngày 20/2/2014 Lãnh đạo Bộ Y tế đã ban hành Công văn số 691/BYT-VPB1 chỉ đạo các đơn vị tổ chức quán triệt tới các đơn vị trên địa bàn thực hiện nghiêm các yêu cầu của Chỉ thị và định kỳ gửi báo cáo về Bộ Y tế (Cục Quản lý Khám chữa bệnh, Văn phòng Bộ) 6 tháng/một lần trước ngày 10 của tháng 6 và tháng 12 hàng năm (Công văn xin gửi kèm theo).

Để tổ chức tốt hoạt động 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, Bộ Y tế yêu cầu các đơn vị:

1. Chỉ đạo, đôn đốc các đơn vị liên quan xử lý các nội dung phản ánh của người dân qua đường dây nóng của Bộ Y tế có đăng tải trên Hệ thống quản lý xử lý thông tin đường dây nóng trực tuyến của Bộ Y tế (qlbv.vn/duongdaynong). Sau khi xử lý, đề nghị cập nhật trạng thái xử lý, số hiệu văn bản trả lời lên hệ thống để Bộ Y tế theo dõi kết quả xử lý của các đơn vị.

2. Căn cứ theo biểu mẫu báo cáo và kết quả triển khai hoạt động tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng của đơn vị 6 tháng đầu năm (Biểu mẫu báo cáo xin gửi kèm theo), Thủ trưởng các đơn vị chỉ đạo tổ chức kiểm tra, đánh giá, tổng hợp số liệu và gửi báo cáo kết quả triển khai nhiệm vụ trong 6 tháng đầu năm 2014 về Văn phòng Bộ **trước ngày 10/6/2014** để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế.

(Thông tin chi tiết xin liên hệ BS. Hà Thái Sơn, Cục Quản lý Khám chữa bệnh, đt: 0912477566 và Ths. Nguyễn Kim Anh, Phó Trưởng Phòng Tổng hợp - Văn phòng Bộ, đt: 0989588704)/.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bộ trưởng Bộ Y tế (để b/c);
- Các đồng chí Thứ trưởng (để chỉ đạo);
- Vụ BMTE, BHYT, KH-TC, TCCB, TrB, Cục KCB, Cục YTDP (để ph/hợp);
- Lưu VT, VPB1.

TL. BỘ TRƯỞNG
CHÁNH VĂN PHÒNG BỘ


Nguyễn Xuân Trường

Tên đơn vị:

TỔNG HỢP THÔNG TIN PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DẪN VỀ ĐƯỜNG DÂY NÓNG 06 THÁNG NĂM 2014

TT	Đơn vị nhận yêu cầu xử lý	Thái độ		Quy trình chuyên môn			Tiêu cực		Viện Phí		Cơ sở vật chất				An ninh trật tự		Khen ngợi				
		Thờ ơ, không quan tâm, không hướng dẫn chu đáo	Câu gắt	Để xảy ra tai biến	Không đúng quy trình, giờ làm việc	Không đảm bảo điện chuyển tuyến	Chậm xử lý các tình huống cấp cứu khẩn cấp	Vội vánh, nhận hối lộ	Tham nhũng	Thu phí ngoài quy định	Chế độ BHYT	Biển báo chỉ dẫn, công khai số đường dây nóng	Vệ sinh cơ sở khám chữa bệnh, cảnh quan	Thiết bị, CSVC bị hỏng	Thiếu thuốc, vắc xin	Giường bệnh, phòng khám và các phòng chức năng không phù hợp	Thái độ của Đội Bảo vệ, trông xe	Đảm bảo An toàn cho người bệnh	Khác	Tập thể	Cá nhân
	Tổng																				

Ghi chú: Đối với Sở y tế tỉnh/thành phố thống kê đầy đủ các Bệnh viện tuyến tỉnh, tuyến huyện trên địa bàn

Tên đơn vị:

TỔNG HỢP KẾT QUẢ XỬ LÝ THÔNG TIN PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN 06 THÁNG NĂM 2014

TT	Đơn vị nhận yêu cầu xử lý	Tổng số cuộc gọi phản ánh đến đường dây nóng	Số phản ánh được xử lý	Số phản ánh không đúng	Số phản ánh được xử lý									
					Xử lý cán bộ, nhân viên y tế					Cải tiến quy trình KCB	Cải thiện CSVC	Khen thưởng	Khác	
					Nghỉ việc	Điều chuyển sang bộ phận khác	Khiển trách	Cắt thi đua	Cắt chức					
	Cộng													

Ghi chú: Đối với Sở y tế tỉnh/thành phố thống kê đầy đủ các Bệnh viện tuyến tỉnh, tuyến huyện trên địa bàn