

BỘ Y TẾ

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

Số: 783/BYT-VPB1

Hà Nội, ngày 4 tháng 11 năm 2014

V.v: Báo cáo kết quả 1 năm triển khai hệ thống quản lý đường dây nóng ngành Y tế.

Kính gửi:

- Giám đốc các Bệnh viện trực thuộc Bộ;
- Giám đốc Sở Y tế các tỉnh/thành phố trực thuộc TW;
- Thủ trưởng Y tế các ngành,
(Sau đây xin gọi tắt là các Đơn vị)

Để đánh giá những kết quả đạt được sau 1 năm triển khai Chi thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng 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 và xây dựng kế hoạch cho giai đoạn tiếp theo, Bộ Y tế yêu cầu các đơn vị:

1. Tổng hợp báo cáo 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 sau 1 năm triển khai thực hiện theo biểu mẫu báo cáo đính kèm. Thời hạn gửi báo cáo về **Văn phòng Bộ trước ngày 30/11/2014** để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng Bộ Y tế (Biểu mẫu báo cáo xin gửi kèm theo).

2. Tại Công văn số 2294/BYT-VPB1 ngày 26/4/2014 Bộ Y tế đã thông báo triển khai Tổng đài tự động thống nhất đường dây nóng cho Bộ Y tế (1900-9095) trên toàn quốc. Mọi phản ánh của người dân đều gọi về số tổng đài 1900-9095 và cuộc gọi sẽ được chuyển đến các đơn vị xử lý theo 3 cấp trực lãnh đạo: Bệnh viện, Sở Y tế và Bộ Y tế qua số điện thoại di động Viettel đã cấp cho từng đơn vị.

Để thống nhất trên toàn quốc và thuận tiện cho người bệnh, Bộ Y tế đã thiết kế và in mẫu bảng thông báo này trên giấy decan gửi các Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế và Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc TW, Bệnh viện đa khoa và chuyên khoa tuyến tỉnh, Bệnh viện công lập tuyến huyện (Gửi kèm theo công văn này). Đồng thời, Bộ Y tế cũng đăng tải file mẫu trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Y tế để các đơn vị chủ động nhân bản theo nhu cầu của đơn vị theo đường link dưới đây:

http://www.moh.gov.vn/workspace/pages/ds_danhba.aspx?ItemID=66

Về bảng thông báo số điện thoại đường dây nóng được gửi kèm theo công văn này, Bộ Y tế yêu cầu các Bệnh viện trực thuộc Bộ dán tại vị trí dễ thấy ở Khoa khám bệnh của bệnh viện và các vị trí công cộng của bệnh viện. Đối với Sở Y tế các tỉnh thành phố thì tiếp nhận và phân bổ cho Sở Y tế, mỗi bệnh viện tuyến tỉnh, tuyến

huyện 01 chiếc; chi đạo các Bệnh viện dán bảng thông báo tại vị trí dễ thấy ở Khoa khám bệnh và các vị trí công cộng của từng Bệnh viện.

3. Yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị phân công cán bộ trực điện thoại đường dây nóng 24/24h và 01 cán bộ chịu trách nhiệm tổng hợp số liệu, kết quả xử lý ý kiến phản ánh của đơn vị và gửi báo cáo định kỳ 6 tháng/một lần trước ngày 10 của tháng 6 và tháng 12 hàng năm về Bộ Y tế theo đúng thời hạn yêu cầu. Tăng cường kiểm tra, giám sát các đơn vị liên quan trong quá trình thực hiện, xử lý nghiêm các cá nhân không hoàn thành nhiệm vụ.

Bộ Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện khẩn trương triển khai thực hiện các nhiệm vụ nêu trên theo chỉ đạo của đồng chí Bộ trưởng Bộ Y tế. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị các đơn vị liên hệ về Văn phòng Bộ để được giải đáp (email: tonghopbyt@moh.gov.vn; Ths.Nguyễn Kim Anh – Phó Trưởng Phòng Tổng hợp: 0989588704).

Rất mong nhận được sự phối hợp của các đơn vị./.

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, Công TTĐT BHYT (để tuyên truyền);
- Lưu: VT, VPB1.

**TL. BỘ TRƯỞNG
CHÁNH VĂN PHÒNG BỘ**



Nguyễn Xuân Trường

STT	Tên chi nhánh	Số chi tiết	Tên Bệnh viện
1	Hà Nội	969851616	Bệnh Viện Bạch Mai
2	TP. Hồ Chí Minh	969871010	Bệnh Viện Chợ Rẫy
3	Thừa Thiên Huế	965301212	Bệnh Viện Trung Ương Huế
4	Thái Nguyên	967831212	Bệnh Viện Đa Khoa Trung Ương Thái Nguyên
5	Cần Thơ	966731818	Bệnh Viện Đa Khoa Trung Ương Cần Thơ
6	Quảng Nam	967951313	Bệnh Viện Đa Khoa Trung Ương Quảng Nam
7	Quảng Ninh	966681313	Bệnh viện đa khoa Việt Nam - Thụy Điển Uông Bí
8	Quảng Bình	962451414	Bệnh Viện Hữu Nghị Việt Nam - Cu Ba Đồng Hới
9	Hà Nội	967991616	Bệnh Viện Hữu Nghị Việt Đức
10	Hà Nội	967871616	Bệnh Viện E
11	Hà Nội	967861616	Bệnh Viện Hữu Nghị
12	TP. Hồ Chí Minh	967321010	Bệnh Viện Thống Nhất
13	Đà Nẵng	965251818	Bệnh Viện C Đà Nẵng
14	Hà Nội	967721616	Bệnh Viện K
15	Hà Nội	967951616	Bệnh Viện Nhi Trung ương
16	Hà Nội	967931616	Bệnh Viện Phụ - Sản Trung ương

17	Hà Nội	967961616	Bệnh Viện Mắt Trung ương
18	Hà Nội	967911616	Bệnh Viện Tai Mũi Họng Trung ương
19	Hà Nội	967921616	Bệnh Viện Răng Hàm Mặt Trung Ương Hà Nội
20	TP. Hồ Chí Minh	969221010	Bệnh Viện Răng Hàm Mặt Trung Ương Thành Phố Hồ Chí Minh
21	Vĩnh Phúc	965091010	Bệnh Viện 74 Trung Ương
22	Hà Nội	967941616	Bệnh Viện Phổi Trung Ương
23	Hà Nội	967901616	Bệnh Viện Tâm Thần Trung Ương 1
24	Đồng Nai	967921717	Bệnh Viện Tâm Thần Trung Ương 2
25	Bình Định	965151313	Bệnh Viện Phong Da Liễu Trung Ương Quy Hòa
26	Nghệ An	966661414	Bệnh Viện Phong Da Liễu Trung Ương Quỳnh Lập
27	Thanh Hóa	967311212	Bệnh Viện Điều Dưỡng Phục Hồi Chức Năng Trung Ương
28	Hà Nội	969241616	Bệnh Viện Bệnh Nhiệt Đới Trung Ương
29	Hà Nội	969201616	Bệnh Viện Da Liễu Trung Ương
30	Hà Nội	967971616	Bệnh Viện Lão Khoa Trung Ương
31	Hà Nội	967821616	Bệnh Viện Y Học Cổ Truyền Trung Ương
32	Hà Nội	969231616	Bệnh Viện Châm Cứu Trung Ương
33	Hà Nội	967891616	Viện Huyết Học - Truyền Máu Trung Ương
34	Hà Nội	967881616	Viện Vệ sinh dịch tễ Trung ương

35	Hà Nội	967761616	Viện Bông Quốc gia
36	Yên Bái	964641010	Bệnh Viện Giao Thông Vận Tải II
37	Vĩnh Phúc	965081010	Bệnh Viện Lao và Bệnh Phổi Trung Ương Phúc Yên
38	Hà Nội	967841616	Bệnh Viện Nội Tiết Trung ương
39	Hà Nội	967811616	Bệnh Viện 103
40	Hà Nội	967801616	Bệnh Viện 198
41	Hà Nội	967791616	Bệnh Viện Bưu Điện
42	Hà Nội	967781616	Bệnh Viện Nông Nghiệp
43	Hà Nội	967771616	Bệnh Viện Y Học Cổ Truyền Thành Phố Hà Nội - Bộ Công An
44	Hà Nội	967751616	Bệnh viện Quân Y 108
45	TP. Hồ Chí Minh	969831010	Bệnh viện Quân Y 175
46	Hà Nội	967741616	Bệnh viện Xây dựng
47	Hà Nội	967731616	Bệnh viện Giao Thông Vận Tải
48	Hà Nội	979081919	văn phòng bộ y tế
49	Hà Nội	984371919	văn phòng bộ y tế
50	Hà Nội	969081919	văn phòng bộ y tế
51	Hà Nội	969641919	văn phòng bộ y tế
52	Hà Nội	963851919	văn phòng bộ y tế

53	Hà Nội	966011919	văn phòng bộ y tế
54	Hà Nội	966031919	văn phòng bộ y tế