

*Hà Nội, ngày 22 tháng 11 năm 2013***CHỈ THỊ****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 chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ của thầy thuốc, nhân viên y tế, kịp thời giải quyết những tình huống cấp cứu khẩn cấp, bảo đảm chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, Bộ trưởng Bộ Y tế chỉ thị:

**1. Thủ trưởng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của Nhà nước và tư nhân (sau đây gọi chung là bệnh viện) khẩn trương thực hiện các công việc sau đây:**

a) Củng 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; số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế (số đường dây nóng Bộ Y tế đối với các bệnh viện trực thuộc Bộ). 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.

b) 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 chữa bệnh; khen ngợi cá nhân, tập thể trong bệnh viện.

c) 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.

d) 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 chuyên vị trí công tác khác phù hợp; các hình thức kỷ luật khác theo quy định của Pháp luật.

đ) 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 hộp thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng.

e) 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.

**2. Giám đốc Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương; Thủ trưởng cơ quan quản lý y tế ngành khẩn trương thực hiện các công việc sau đây:**

a) Chỉ đạo, tổ chức thực hiện Chỉ thị của Bộ trưởng về đường dây nóng tới bệnh trực thuộc đơn vị quản lý.

b) Thiết lập số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế, công khai tại các bệnh viện cùng với số điện thoại đường dây nóng bệnh viện. Quy định cụ thể và phân công cụ thể lãnh đạo thường trực đường dây nóng 24/24 giờ.

c) Nội dung phản ánh đường dây nóng Sở Y tế là các ý kiến người bệnh phản ánh với bệnh viện nhưng không được tiếp nhận, xử lý kịp thời.

d) Tăng cường kiểm tra, giám sát thực hiện đường dây nóng tại các cơ sở khám chữa bệnh, xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể cố ý không tiếp nhận, không xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng.

đ) Tổng hợp, báo cáo kết quả xử lý về cơ quan chủ quản định kỳ 6 tháng 1 lần kết quả thực hiện đường dây nóng.

e) Khen thưởng những đơn vị thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng.

**3. Thủ trưởng các Cục, Vụ, thuộc Bộ Y tế khẩn trương triển khai thực hiện các công việc sau đây:**

a) Bộ Y tế củng cố hiệu quả hoạt động đường dây nóng Bộ Y tế đã thiết lập, quy định cụ thể và phân công cán bộ thường trực 24/24 giờ.

b) Nội dung phản ánh qua đường dây nóng Bộ Y tế là các ý kiến người dân đã phản ánh qua đường dây nóng của các bệnh viện và Sở Y tế nhưng không được tiếp nhận, giải quyết.

c) Phân tích và phản hồi các nội dung phản ánh về các Sở Y tế và các bệnh viện có liên quan để giải quyết.

d) Tổng hợp báo cáo kết quả hoạt động cho Lãnh đạo Bộ Y tế.

đ) Định kỳ tổ chức đánh giá kết quả triển khai thực hiện Chỉ thị.

**4) Tổ chức thực hiện:**

a) Giám đốc Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương; Thủ trưởng cơ quan quản lý y tế ngành; Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ và các bệnh viện

trong và ngoài công lập phối hợp với cơ quan truyền thông, thông tấn Trung ương và địa phương tuyên truyền nội dung Chỉ thị; lập kế hoạch tổ chức thực hiện và báo cáo kết quả về Bộ Y tế 6 tháng 1/một lần.

b) Giao Cục Quản lý khám chữa bệnh làm đầu mối phối hợp với Vụ Sức khỏe Bà mẹ Trẻ em, Cục Quản lý Y Dược cổ truyền, Vụ Tổ chức Cán bộ, Văn phòng Bộ có trách nhiệm: xây dựng kế hoạch hoạt động tổ chức thực hiện đường dây nóng trên phạm vi cả nước; phân công cán bộ thường trực xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh qua đường dây nóng của Bộ Y tế; tham mưu, đề xuất giải pháp xử lý đúng người đúng việc, theo đúng quy định chuyên môn; đưa tiêu chí thực hiện đường dây nóng vào tiêu chí kiểm tra và đánh giá chất lượng bệnh viện hàng năm.

c) Giao Thanh tra Bộ Y tế tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra, xử lý vi phạm theo quy định của pháp luật.

d) Giao Vụ Tổ chức Cán bộ chịu trách nhiệm lồng ghép hoạt động thực hiện đường dây nóng vào xây dựng văn bản hướng dẫn, thực hiện y đức và quy tắc ứng xử cho cán bộ, nhân viên ngành y tế.

đ) Giao Vụ Truyền thông Thi đua khen thưởng theo dõi, nghiên cứu đề xuất khen thưởng những cá nhân, tập thể thực hiện tốt nội dung Chỉ thị này; chỉ đạo và phối hợp với Báo Sức khỏe đời sống, Báo Gia đình Xã hội, Trung tâm Truyền thông Giáo dục sức khỏe Trung ương tuyên truyền sâu rộng chủ trương này đến người dân trên các phương tiện thông tin đại chúng, để nhân dân hiểu rõ phạm vi tiếp nhận xử lý thông tin qua đường dây nóng, phản ánh đúng, có tinh thần xây dựng, đóng góp cải thiện chất lượng dịch vụ; nghiêm cấm hành vi gây rối, phản ánh sai sự thật.

5. Chỉ thị này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành. Bộ trưởng Bộ Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ, trực thuộc Bộ, Giám đốc Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Thủ trưởng Y tế ngành tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Chỉ thị này và chịu trách nhiệm cá nhân về việc thực hiện tại đơn vị, địa phương mình quản lý./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- PTT. Vũ Đức Đam (để báo cáo);
- Ban Tuyên giáo Trung ương (để báo cáo);
- Các Thứ trưởng Bộ Y tế (để phối hợp chỉ đạo);
- UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Các đơn vị trực thuộc Bộ;
- Y tế các ngành;
- Các Vụ, Cục, Tổng Cục trực thuộc Bộ Y tế;
- Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế, Cục QLKCB;
- Lưu: VT, KCB.

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Kim Tiến**