

SỞ Y TẾ TỈNH TÂY NINH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
BỆNH VIỆN Y DƯỢC CỔ TRUYỀN Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
TÂY NINH

Số: /KH-BVYDCTTN

Tây Ninh, ngày tháng năm 2026

KẾ HOẠCH

Trực đường dây nóng của Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh năm 2026

Căn cứ Chỉ 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, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

Bệnh viện Y dược cổ truyền xây dựng kế hoạch trực đường dây nóng năm 2026 như sau:

1. Mục tiêu:

- Nâng cao phẩm chất tốt đẹp về Y đức của người làm công tác y tế, phát huy tinh thần trách nhiệm cao trong nhiệm vụ chăm sóc sức khỏe người bệnh, đồng thời kiểm tra chấn chỉnh thái độ phục vụ của thầy thuốc, nhân viên y tế để tăng cường chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

2. Nội dung thực hiện:

2.1. Lập số điện thoại đường dây nóng:

- Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh: 0941 210 557

- Giám đốc: 0916 374 747

- Công khai các số điện thoại đường dây nóng tại các khoa, phòng, nơi người bệnh và người nhà người bệnh dễ thấy (nơi đón tiếp, phòng khám, khoa khám bệnh, buồng bệnh) và trên Cổng thông tin điện tử của Bệnh viện.

2.2. Quy định thường trực đường dây nóng:

- Đối với số điện thoại tại phòng cấp cứu: Quy định cụ thể và phân công thường trực 24/24 giờ để tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng. Phân công người tiếp nhận, xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng. Phân công người tiếp nhận điện thoại có năng lực để giải thích rõ, xử lý ngay những vấn đề trong phạm vi quy định 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. Thành lập Tổ trực đường dây nóng của Bệnh viện để thực hiện các quy định trên.

- Đối với số điện thoại lãnh đạo đơn vị: Trực tiếp giải quyết các vấn đề khi nhận được các ý kiến phản ánh từ người bệnh, gia đình người bệnh hoặc từ bộ phận thường trực đường dây điện thoại nóng.

2.3. Nội dung tiếp nhận giải quyết từ đường dây nóng:

- 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 phục vụ chưa tốt; ứng xử chưa phù hợp; chậm xử lý các tình huống chuyên môn cấp cứu khẩn cấp; có biểu hiện vơ vẩn, tiêu cực dịch vụ người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; khen ngợi các cá nhân, tập thể trong bệnh viện.

2.4. Quản lý hoạt động đường dây nóng:

- Thực hiện các giải pháp nhằm duy trì tăng cường hoạt động tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người bệnh: Lập sổ theo dõi hoạt động đường dây nóng (Người gọi, người nhận, nội dung cuộc gọi và hướng giải quyết), báo cáo hàng ngày về đường dây nóng trong các cuộc họp giao ban, khảo sát đánh giá hài lòng người bệnh, đặt hòm thư góp ý, tăng cường bộ phận thông tin chăm sóc khách hàng...

- Định kỳ họp kiểm điểm việc thực hiện đường dây nóng; 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 định kỳ.

- 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.

3. Kiểm tra giám sát, tổ chức thực hiện tại bệnh viện:

- Giao Trưởng phòng Tổ chức Hành chính Quản trị, Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp – CNTT, Ban Thanh tra nhân dân, Chủ tịch công đoàn phối hợp tăng cường công tác kiểm tra, giám sát thực hiện đường dây nóng tại bệnh viện, xử lý nghiêm những cá nhân, tập thể cố ý không tiếp nhận, không xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng, đề xuất khen thưởng kịp thời những cá nhân, tập thể thực hiện tốt việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh qua đường dây nóng.

- Định kỳ báo cáo kết quả xử lý về tình hình thực hiện đường dây nóng về Sở Y tế.

- Đề nghị các khoa phòng triển khai thực hiện nghiêm túc kế hoạch này.

Trên đây là Kế hoạch trực đường dây nóng năm 2026 của Bệnh viện Y dược cổ truyền Tây Ninh./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Các khoa, phòng (thực hiện);
- Lưu: VT, TC.

Võ Thanh Long

LỊCH PHÂN TRỰC ĐƯỜNG DÂY NÓNG

(Kèm theo Kế hoạch số: /KH-BVYDCT ngày tháng năm 2024)

STT	Họ và tên	Chức vụ	Thời gian trực	Số điện thoại	Ghi chú
01	Huỳnh Thị Kim Ngân	Nhân viên			
02	Nguyễn Kim Anh	Nhân viên			
03	Thái Thị Hiếu	Điều dưỡng trưởng			