

Số: 1379 /BC-BV

Lâm Đồng, ngày 13 tháng 7 năm 2026

BÁO CÁO

Kết quả thực hiện công tác Đường dây nóng của Bệnh viện 6 tháng đầu năm 2026 (Từ ngày 01/01/2026 đến ngày 30/6/2026)

Kính gửi: Bộ Y tế

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 bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh;

Căn cứ các văn bản chỉ đạo của Sở Y tế tỉnh Lâm Đồng về việc duy trì và nâng cao hiệu quả hoạt động đường dây nóng tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ tình hình thực tế triển khai hoạt động đường dây nóng tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng Bình Thuận, Bệnh viện báo cáo kết quả thực hiện công tác đường dây nóng 6 tháng đầu năm 2026 như sau:

I. Công tác chỉ đạo, triển khai thực , bố trí nhân sự trực đường dây nóng

- Bệnh viện đã ban hành công văn số 358/BV-TCHC ngày 06/3/2026 về việc tăng cường hoạt động đường dây nóng tiếp nhận, xử lý phản ánh về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng Bình Thuận.

- Bệnh viện duy trì hoạt động đường dây nóng theo đúng quy định; bảo đảm số điện thoại đường dây nóng của bệnh viện được kết nối với hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế và Sở Y tế tỉnh Lâm Đồng, hoạt động liên tục 24/24 giờ, cụ thể:

- + Bộ Y tế: 1900 9095;
- + Sở Y tế tỉnh Lâm Đồng: 0964.601.515;
- + Bệnh viện: 0967.921.818;

+ Lãnh đạo: 0918.591.113.

Bệnh viện đã thực hiện niêm yết, công khai số điện thoại đường dây nóng tại các vị trí dễ quan sát như: khu vực tiếp đón, Khoa Khám bệnh đa khoa, các khoa điều trị, bảng thông tin của bệnh viện và trên trang thông tin điện tử của bệnh viện, tạo điều kiện thuận lợi để người dân phản ánh, góp ý trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.

II. Kết quả tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng

1. Số liệu tiếp nhận cuộc gọi theo tháng

Tháng	Số cuộc gọi đến	Số cuộc gọi đã tiếp nhận	Số cuộc gọi không liên lạc được	Ghi chú
Tháng 1	0	0	0	
Tháng 2	0	0	0	
Tháng 3	0	0	0	
Tháng 4	0	0	0	
Tháng 5	0	0	0	
Tháng 6	01	01	0	
Tổng cộng	01	01	0	

2. Phân loại nội dung phản ánh, kiến nghị

STT	Nội dung phản ánh/ kiến nghị	Số lượt	Đã xử lý	Đang xử lý
1	Thái độ phục vụ của nhân viên y tế	0	0	0
2	Quy trình khám, chữa bệnh	01	01	0
3	Viện phí, thanh toán bảo hiểm y tế	0	0	0
4	Vệ sinh, cơ sở vật chất	0	0	0
5	Chất lượng chuyên môn, điều trị	0	0	0
6	Nội dung khác	0	0	0
	Tổng cộng	01	01	0

III. Đánh giá

Ưu điểm

- Công tác tiếp nhận và xử lý thông tin được thực hiện nghiêm túc, đúng quy trình.

- Tinh thần, thái độ phục vụ của viên chức, người lao động tiếp tục được nâng cao; không phát sinh phản ánh nghiêm trọng.

- Công tác tuyên truyền về quy tắc ứng xử, đổi mới phong cách phục vụ người bệnh được duy trì thường xuyên.

Tồn tại : Số lượng góp ý trực tiếp qua Đường dây nóng còn ít; đa số người bệnh góp ý phản ánh trực tiếp tại khoa/phòng hoặc thông qua hòm thư góp ý.

IV. Phương hướng 6 tháng cuối năm

- Tiếp tục duy trì hoạt động Đường dây nóng 24/24 giờ, 07 ngày trong tuần theo quy định.

- Tăng cường kiểm tra việc thực hiện quy tắc ứng xử, nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ của viên chức, người lao động.

- Thực hiện tiếp nhận, xử lý và phản hồi kịp thời các ý kiến phản ánh của người dân.

- Tiếp tục khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh để kịp thời cải tiến chất lượng khám chữa bệnh.

- Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, cải tiến quy trình khám bệnh.

*** Kết luận:** Trong 6 tháng đầu năm 2026, công tác Đường dây nóng của Bệnh viện Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng Bình Thuận có phản ánh về chờ lấy đơn thuốc quá lâu đã tiếp nhận và xử lý kịp thời; góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là báo cáo kết quả thực hiện công tác Đường dây nóng 6 tháng đầu năm 2026 của Bệnh viện Y học cổ truyền - Phục hồi chức năng Bình Thuận kính báo cáo Sở Y tế tỉnh Lâm Đồng để tổng hợp theo quy định./.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Sở Y tế tỉnh Lâm Đồng (báo cáo);
- Ban Giám đốc Bệnh viện;
- Trang TTĐT Bệnh viện PHCN
- PHCN BT;
- Các khoa/ phòng;
- Lưu: VT, TCHC.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Trần Văn Mạnh