

Số: /SYT-NVYD

Đắk Lắk, ngày tháng 4 năm 2026

V/v chấn chỉnh công tác  
trực gác tại các cơ sở khám  
bệnh, chữa bệnh

Kính gửi:

- Các bệnh viện công lập và ngoài công lập;
- Các Trung tâm Y tế;
- Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh.

Trong thời gian qua, Sở Y tế tiếp nhận nhiều phản ánh qua đường dây nóng về việc một số cơ sở khám bệnh, chữa bệnh chưa bố trí đầy đủ nhân lực trực gác theo quy định; tình trạng nhân viên y tế không có mặt khi người dân liên hệ, tiếp cận dịch vụ cấp cứu, khám chữa bệnh, gây bức xúc trong nhân dân và ảnh hưởng đến uy tín ngành y tế.

Để chấn chỉnh tình trạng nêu trên, Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung sau:

### **1. Tổ chức trực gác nghiêm túc, đầy đủ**

- Bố trí đầy đủ nhân lực trực chuyên môn, trực cấp cứu, trực hành chính và trực bảo vệ 24/24 giờ theo đúng quy định.
- Đảm bảo nhân viên trực có mặt tại vị trí, sẵn sàng tiếp nhận, xử trí kịp thời các trường hợp người bệnh đến khám, cấp cứu.
- Tuyệt đối không để xảy ra tình trạng cơ sở khám bệnh, chữa bệnh không có người trực hoặc trực hình thức.

### **2. Duy trì hoạt động hiệu quả đường dây nóng**

- Công khai số điện thoại đường dây nóng tại vị trí dễ thấy trong cơ sở.
- Phân công cán bộ trực đường dây nóng 24/24 giờ, đảm bảo tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh kịp thời.
- Khi nhận được phản ánh phải kiểm tra, xác minh và xử lý ngay, không để tồn đọng, kéo dài.

### **3. Tăng cường kiểm tra, giám sát nội bộ**

- Thủ trưởng đơn vị chịu trách nhiệm trực tiếp nếu để xảy ra vi phạm về trực gác.
- Tổ chức kiểm tra đột xuất việc trực gác tại đơn vị, kịp thời chấn chỉnh các sai phạm.
- Xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm theo quy định.

Sở Y tế yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời báo cáo về Sở Y tế để được hướng dẫn./.

***Nơi nhận:***

- Như trên (thực hiện);
- UBND tỉnh (báo cáo);
- UBND các xã/phường trên địa bàn tỉnh (phối hợp);
- Giám đốc, các PGĐ SYT;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD.

**GIÁM ĐỐC**

**Nay Phi La**