

Số: /SYT-NVYD

Đắk Lắk, ngày tháng 03 năm 2026

V/v niêm yết công khai số điện
thoại đường dây nóng

Kính gửi:

- Ủy Ban nhân dân các xã/phường trên địa bàn tỉnh;
- Các đơn vị trực thuộc ngành Y tế tỉnh Đắk Lắk;
- Các Bệnh viện tư nhân trên địa bàn tỉnh Đắk Lắk;
- Các phòng khám tư nhân trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của 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.

Nhằm tăng cường tiếp nhận, xử lý kịp thời các ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ y tế trên địa bàn tỉnh, Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện các nội dung sau

1. Tổ chức trực điện thoại đường dây nóng

- Phân công cán bộ trực 24/24 giờ, bảo đảm liên tục, không gián đoạn, kể cả ngày nghỉ, ngày lễ.

- Cán bộ trực phải nắm vững chức năng, nhiệm vụ; có tinh thần trách nhiệm và thái độ ứng xử đúng mực.

2. Tiếp nhận và xử lý thông tin

- Tiếp nhận đầy đủ, kịp thời các phản ánh, kiến nghị của người dân, tổ chức liên quan đến hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, y tế dự phòng, an toàn thực phẩm và các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của ngành.

- Chủ động xử lý hoặc tham mưu xử lý ngay các nội dung thuộc thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền, báo cáo lãnh đạo đơn vị và Sở Y tế để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

- Không để xảy ra tình trạng: **không nghe máy, né tránh, chậm trễ hoặc xử lý không đúng quy định.**

3. Thực hiện niêm yết công khai, rõ ràng đối với các số điện thoại đường dây nóng tại cơ quan, đơn vị; cụ thể:

- Niêm yết số điện thoại đường dây nóng để tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh của Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk theo số điện thoại: **0964.611.818.**

- Niêm yết số điện thoại đường dây nóng của đơn vị để tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh; số điện thoại lãnh đạo cơ quan, đơn vị; số điện thoại trực cấp cứu; Niêm yết tại vị trí dễ quan sát: khu tiếp đón, phòng khám, khu điều trị (*theo Biểu mẫu niêm yết số điện thoại đường dây nóng đính kèm*).

4. Phối hợp với UBND cấp xã, phường trong quản lý hoạt động đường dây nóng

- UBND các xã, phường chỉ đạo Trạm Y tế trên địa bàn thực hiện nghiêm việc niêm yết, công khai số điện thoại đường dây nóng theo quy định.

- Phối hợp với ngành Y tế trong việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh của người dân liên quan đến hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, y tế dự phòng tại địa phương.

- Chỉ đạo kiểm tra, giám sát việc trực và vận hành đường dây nóng tại Trạm Y tế, đảm bảo hoạt động hiệu quả, đúng quy định.

- Trường hợp phát sinh nội dung phức tạp, vượt thẩm quyền, kịp thời báo cáo Sở Y tế để phối hợp xử lý.

5. Chế độ ghi chép, báo cáo

- Thực hiện ghi chép, theo dõi đầy đủ các cuộc gọi đến đường dây nóng; lưu trữ thông tin theo quy định.

- Định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Sở Y tế kết quả tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh qua đường dây nóng theo yêu cầu.

- Báo cáo ngay các vụ việc nghiêm trọng.

Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Y tế về việc tổ chức trực và hiệu quả hoạt động của đường dây nóng tại đơn vị mình.

Sở Y tế yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên (thực hiện);
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Giám đốc, các PGĐ SYT;
- Các Tổ chức TMTH-CMNV Sở;
- Website Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVYD.

GIÁM ĐỐC

Nay Phi La

BIỂU MẪU NIÊM YẾT SỐ ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG

Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk
Đơn vị:

**SỐ ĐIỆN THOẠI ĐƯỜNG DÂY NÓNG ĐỂ
TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ Ý KIẾN PHẢN
ÁNH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
KHÁM, CHỮA BỆNH**

Sở Y tế tỉnh Đắk Lắk: 0964.611818.
Số điện thoại đường dây nóng của cơ quan, đơn vị:
.....
Số điện thoại lãnh đạo đơn vị:
Số điện thoại trực cấp cứu: