

Số: /SYT-NVYD

Đắk Lắk, ngày tháng 9 năm 2026

V/v tăng cường chấn chỉnh công
tác trực gác, trực cấp cứu và
niêm yết công khai số điện thoại
đường dây nóng

Kính gửi:

- Các bệnh viện công lập và ngoài công lập;
- Các Trung tâm Y tế;
- Các trạm Y tế xã, phường.

Trong thời gian qua, Sở Y tế liên tục tiếp nhận phản ánh của người dân 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; nhân viên y tế không có mặt khi người dân liên hệ, tiếp cận dịch vụ cấp cứu, khám chữa bệnh; một số Trạm Y tế chưa bảo đảm chế độ trực cấp cứu (không có cán bộ y tế trực, không tiếp nhận hoặc chậm trễ xử lý thông tin cấp cứu), ảnh hưởng trực tiếp đến sức khỏe, tính mạng người dân; một số cơ sở chưa niêm yết hoặc niêm yết chưa đầy đủ số điện thoại đường dây nóng, gây khó khăn cho người dân khi cần phản ánh. Những tồn tại nêu trên gây bức xúc trong dư luận, làm suy giảm uy tín của ngành y tế và hệ thống y tế cơ sở.

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 chấn chỉnh công tác trực gác, trực cấp cứu và tăng cường tiếp nhận, xử lý kịp thời phản ánh của người dân, Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và đề nghị Ủy ban nhân dân các xã, phường (với vai trò cơ quan quản lý trực tiếp các Trạm Y tế trên địa bàn) quan tâm phối hợp, 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. Tổ chức trực và vận hành đường dây nóng

- Phân công cán bộ trực đường dây nóng 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.

- 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 tồn đọng, kéo dài.

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

3. Niêm yết công khai số điện thoại đường dây nóng

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

- Niêm yết số điện thoại đường dây nóng của đơn vị; số điện thoại lãnh đạo cơ quan, đơn vị; số điện thoại trực cấp cứu, 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. 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, trực đường dây nóng.

- Tổ chức kiểm tra đột xuất việc trực gác, trực và vận hành đường dây nóng tại đơn vị, kịp thời chấn chỉnh các sai phạm.

- Xử lý nghiêm các cá nhân vi phạm theo quy định.

5. Chế độ ghi chép, báo cáo

- 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.

6. Đề nghị Ủy ban nhân dân các xã, phường

- Chỉ đạo các Trạm Y tế trên địa bàn tổ chức trực cấp cứu, trực chuyên môn 24/24 giờ theo đúng quy định; bảo đảm luôn có cán bộ y tế trực thực tế tại đơn vị; bố trí đủ nhân lực, phân công rõ người, rõ ca trực; sẵn sàng tiếp nhận, xử trí cấp cứu ban đầu, khám bệnh, chữa bệnh và chuyển tuyến kịp thời cho người dân.

- Nghiêm cấm các hành vi bỏ trực, trực hình thức, không trực tại chỗ, không tiếp nhận hoặc chậm trễ xử lý thông tin cấp cứu; trường hợp vi phạm

phải xử lý kỷ luật nghiêm theo quy định, không hợp thức hóa, không bao che sai phạm.

- Chỉ đạo các Trạm Y tế thực hiện nghiêm việc niêm yết, công khai số điện thoại đường dây nóng, số điện thoại trực tại vị trí dễ quan sát theo quy định.

- Tăng cường kiểm tra, giám sát (kể cả kiểm tra đột xuất) hoạt động trực cấp cứu, trực và vận hành đường dây nóng tại các Trạm Y tế; kịp thời phát hiện, chấn chỉnh, xử lý nghiêm tập thể, cá nhân vi phạm; thực hiện kiểm điểm trách nhiệm người đứng đầu Trạm Y tế và các cá nhân liên quan khi để xảy ra sai phạm; báo cáo kết quả xử lý về Sở Y tế.

- Chỉ đạo các Trạm Y tế chủ động phối hợp với Trung tâm Y tế, các bệnh viện trong tiếp nhận, hỗ trợ và điều phối cấp cứu; bảo đảm xử trí kịp thời các trường hợp vượt khả năng chuyên môn của Trạm Y tế, không để chậm trễ do chờ chuyển tuyến.

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

Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Y tế về việc tổ chức trực và hiệu quả hoạt động trực gác, đường dây nóng tại đơn vị mình. Sở Y tế yêu cầu Thủ trưởng các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh và đề nghị Ủy ban nhân dân các xã, phường khẩn trương, nghiêm túc triển khai thực hiện. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, kịp thời phản ánh về Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y Dược) để được hướng dẫn, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên (*thực hiện*);
- Giám đốc, các PGĐ SYT;
- UBND các xã, phường (*phối hợp*);
- 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: