

Số: 596 /BVĐKBC

Tân Nhựt, ngày 26 tháng 5 năm 2026

BÀI VIẾT

Về việc thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính Quý 2/2026

“CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI KHOA DƯỢC BỆNH VIỆN ĐA KHOA BÌNH CHÁNH: GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ NGƯỜI BỆNH”

Căn cứ Công văn số 9205/SYT-VP ngày 25 tháng 12 năm 2025 của Sở Y tế về việc phổ biến các sáng kiến, giải pháp, cách làm hay trong công tác cải cách hành chính đang được áp dụng tại đơn vị thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Công văn số 964/SYT-VP ngày 23 tháng 7 năm 2025 của Sở Y tế về việc cập nhật hướng dẫn gửi bài viết, mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác cải cách hành chính;

Căn cứ Thông báo số 56/TB-BVĐKBC ngày 14 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh về việc thực hiện bài viết, mô hình, sản phẩm tuyên truyền về công tác cải cách hành chính tại Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh năm 2026;

I. Tên bài viết: Cải cách hành chính tại khoa Dược Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh: giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh

II. Tên tác giả: Lê Thị Thu Hòa - Trưởng khoa Dược

III. Nội dung bài viết:

Trong bối cảnh ngành y tế đang từng bước đổi mới và hướng đến sự hài lòng của người bệnh, cải cách hành chính đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh. Khoa Dược là một bộ phận không thể thiếu trong bệnh viện, có nhiệm vụ cung ứng thuốc, quản lý thuốc và tư vấn sử dụng thuốc an toàn, hợp lý cho người bệnh. Vì vậy, việc cải cách hành chính tại Khoa Dược không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả quản lý mà còn cải thiện chất lượng phục vụ, giảm thời gian chờ đợi và tăng sự hài lòng của người bệnh.

Tại Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh, Khoa Dược đã và đang triển khai nhiều giải pháp cải cách hành chính nhằm đáp ứng nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng cao của người dân.

1/ Thực trạng và yêu cầu đặt ra:

Trước đây, thủ tục hành chính tại Khoa Dược Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh còn tồn tại một số hạn chế như:



- Quy trình cấp phát thuốc còn nhiều bước, gây mất thời gian cho người bệnh.
- Một số thủ tục vẫn thực hiện thủ công, chưa được số hóa hoàn toàn.
- Thời gian chờ nhận thuốc, đặc biệt vào giờ cao điểm, còn kéo dài.
- Việc phối hợp thông tin giữa các khoa phòng đôi lúc chưa đồng bộ.
- Hệ thống công nghệ thông tin đôi khi còn gặp lỗi hoặc chưa liên thông hiệu quả.

- Một số người bệnh, đặc biệt người lớn tuổi, còn gặp khó khăn trong việc thực hiện các thủ tục bảo hiểm y tế và nhận thuốc.

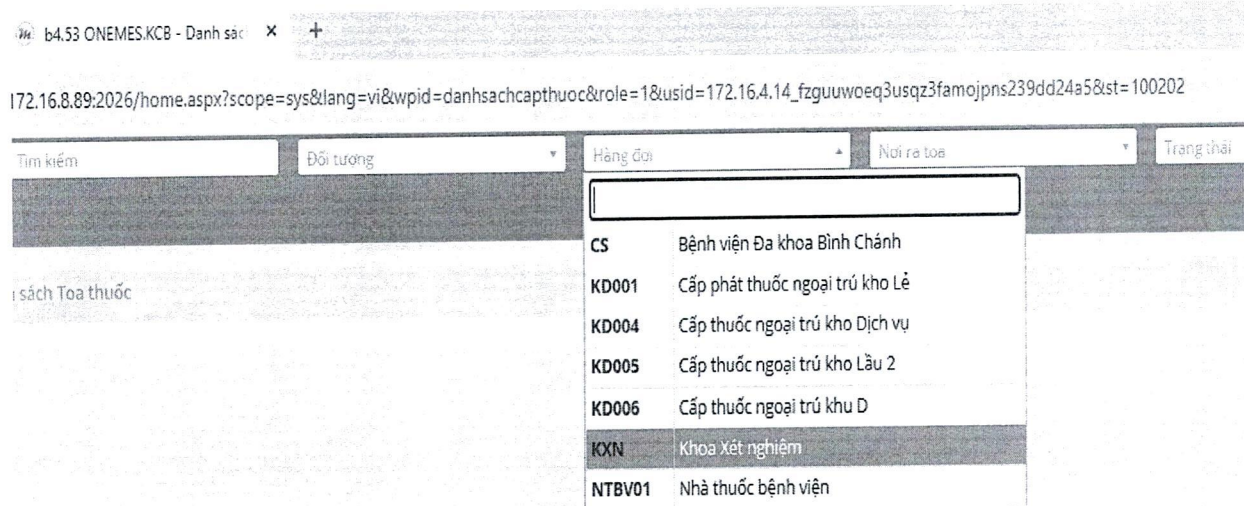
- Việc cập nhật và lưu trữ hồ sơ, chứng từ thuốc trước đây còn tốn nhiều thời gian và giấy tờ.

Những hạn chế này đã ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả hoạt động của Khoa Dược cũng như sự hài lòng của người bệnh, do đó việc đẩy mạnh cải cách hành chính là yêu cầu cần thiết trong giai đoạn hiện nay.

2/ Nội dung cải cách hành chính tại Khoa Dược:

Thực hiện chủ trương cải cách hành chính của ngành y tế, Khoa Dược đã triển khai đồng bộ nhiều giải pháp thiết thực:

Thứ nhất, ứng dụng công nghệ thông tin, triển khai phần mềm quản lý dược và kết nối dữ liệu với các khoa lâm sàng. Áp dụng kê đơn thuốc điện tử giúp giảm sai sót và tiết kiệm thời gian. Quản lý tồn kho thuốc bằng hệ thống phần mềm hiện đại.



Hình 2.1: Phần mềm cấp phát thuốc hiện áp dụng tại khoa Dược



Hình 2.2: Hệ thống lạnh bảo quản thuốc được trang bị tại khoa Dược

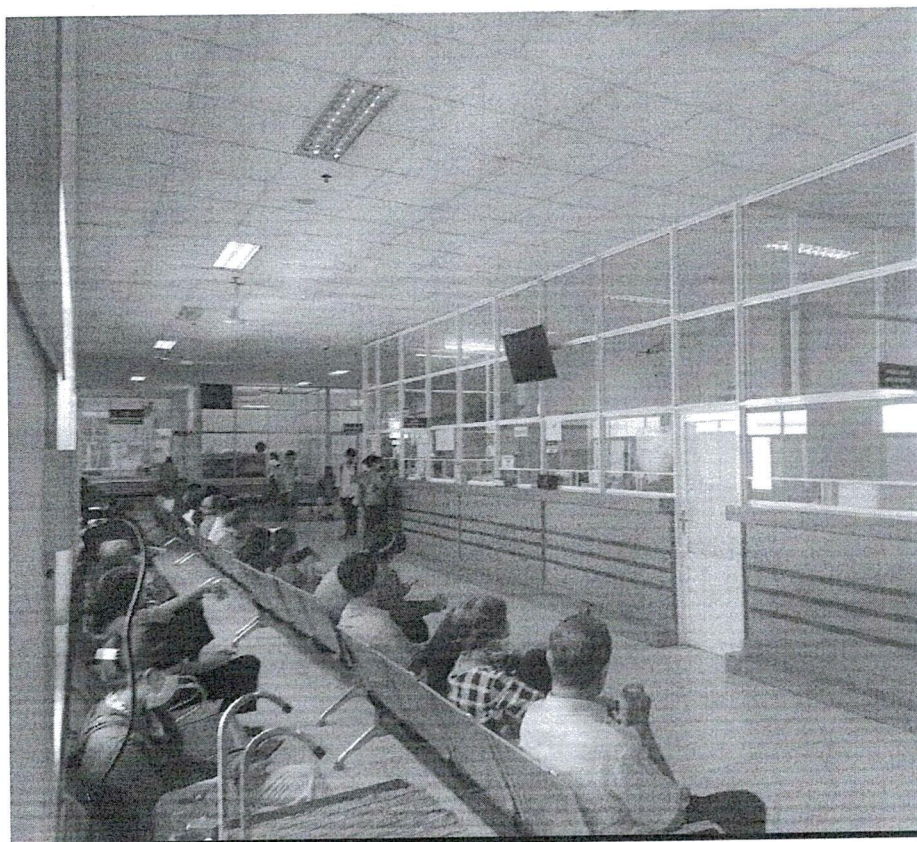
Thứ hai, đơn giản hóa quy trình cấp phát thuốc. Quy trình cấp phát thuốc được chuẩn hóa và công khai, người bệnh được hướng dẫn rõ ràng về thủ tục nhận thuốc bảo hiểm y tế, rút ngắn thời gian chờ đợi tại quầy thuốc.



Hình 2.3 Kho lẻ cấp phát thuốc ngoại trú



Thứ ba, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ. Nhân viên dược được tập huấn kỹ năng giao tiếp và tư vấn thuốc. Thực hiện quy tắc ứng xử, nâng cao y đức và tinh thần trách nhiệm.



Hình 2.4 Khu vực chờ nhận thuốc

3/ Kết quả đạt được:

Thông qua các hoạt động cải cách hành chính, chất lượng phục vụ tại Khoa Dược ngày càng được nâng cao, giảm sai sót trong cấp phát thuốc, theo dõi chính xác số lượng thuốc tồn kho, rút ngắn thời gian xử lý đơn thuốc, nâng cao hiệu quả quản lý và lưu trữ dữ liệu. góp phần tạo niềm tin và sự hài lòng cho người bệnh khi đến khám và điều trị tại bệnh viện.

4/ Phương hướng trong thời gian tới:

Để tiếp tục nâng cao hiệu quả cải cách hành chính và chất lượng phục vụ người bệnh, Khoa Dược Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh cần tập trung thực hiện các phương hướng sau:

- Tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số
- + Hoàn thiện hệ thống quản lý dược điện tử.
- + Tăng cường liên thông dữ liệu giữa Khoa Dược với các khoa phòng khác.
- + Áp dụng mã QR và công nghệ tự động trong quản lý thuốc.

- Cải tiến quy trình phục vụ người bệnh: bố trí khu vực cấp phát thuốc khoa học, thuận tiện hơn cho người bệnh.

- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

+ Tăng cường đào tạo chuyên môn và kỹ năng giao tiếp cho nhân viên dược.

+ Xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, tận tâm và thân thiện.

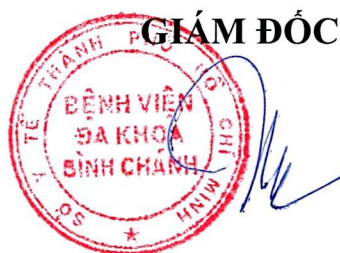
+ Khuyến khích tinh thần đổi mới, sáng tạo trong công việc.

Trên đây là bài viết công tác tuyên truyền cải cách hành chính quý II năm 2026 “Cải cách hành chính tại khoa Dược Bệnh viện Đa khoa Bình Chánh: giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh”. Bệnh viện đa khoa Bình Chánh kính gửi Sở Y tế xem xét, tổng hợp././.

Nơi nhận:

- Sở Y tế TP.HCM;

- Lưu: VT, HCQT (Đ).



Võ Ngọc Cường

