

Số: 180 /BVĐKBC

Tân Nhựt, ngày 11 tháng 02 năm 2026

BÀI VIẾT

Về việc thực hiện công tác tuyên truyền cải cách hành chính Quý 1/2026

“CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TẠI KHOA KHÁM 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 khám bệnh bệnh viện đa khoa bình chánh: giải pháp nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh
- II. Tên tác giả: Bùi Thị Y trưởng khoa Khám bệnh
- III. Nội dung bài viết:

Trong những năm gần đây, cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế nói chung và tại Khoa Khám bệnh nói riêng đã trở thành nhiệm vụ trọng tâm nhằm nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, giảm phiền hà cho người dân và hướng tới sự hài lòng của người bệnh, với đặc thù là nơi tiếp đón, khám ban đầu, khám – điều trị bệnh ngoại trú và có số lượng bệnh nhân đông, Khoa Khám bệnh giữ vai trò quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh, uy tín của bệnh viện.

1/ Thực trạng và yêu cầu đặt ra:

Trước đây, thủ tục hành chính tại khoa Khám bệnh còn tồn tại một số hạn chế như: qui trình đăng ký khám còn nhiều bước, thời gian chờ đợi kéo dài, người bệnh phải di chuyển nhiều lần giữa các bàn tiếp nhận, thanh toán và phòng khám.



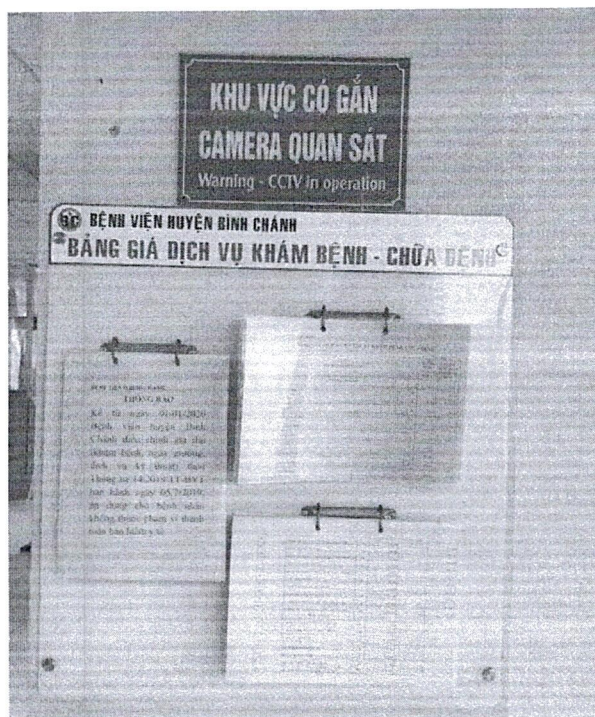
Điều này gây tâm lý mệt mỏi, đặc biệt đối với người cao tuổi, người bệnh nặng và bệnh nhân ở xa.

Trong bối cảnh nhu cầu chăm sóc sức khỏe ngày càng tăng, yêu cầu đặt ra cho khoa Khám bệnh là phải đổi mới quy trình làm việc, ứng dụng công nghệ thông tin, “lấy người bệnh làm trung tâm” phục vụ, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động và chất lượng dịch vụ y tế.

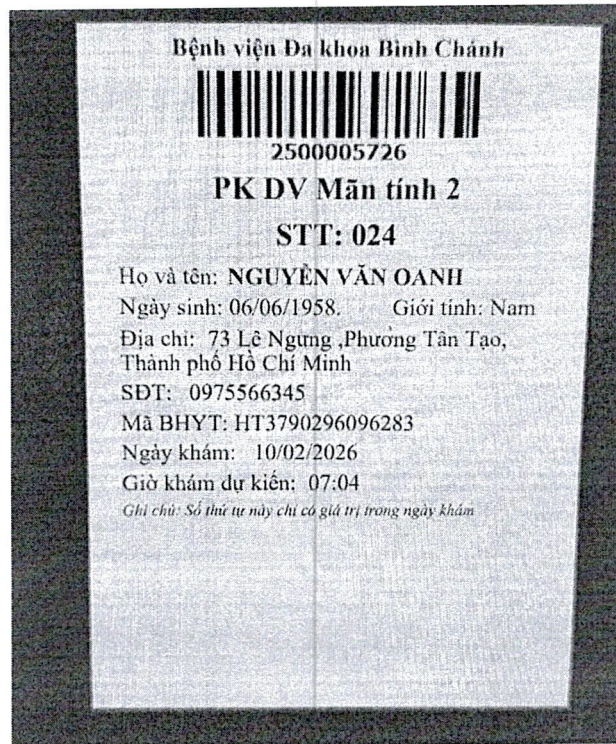
2/ Nội dung cải cách hành chính tại Khoa Khám bệnh:

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

Thứ nhất, đơn giản hóa thủ tục hành chính: Quy trình khám bệnh được rà soát, cắt giảm các khâu trung gian không cần thiết. Thủ tục đăng ký khám, thanh toán viện phí, tiếp nhận bảo hiểm y tế được chuẩn hóa, công khai và niêm yết rõ ràng, giúp người bệnh dễ hiểu, dễ thực hiện.



Hình 2.1: Bảng giá dịch vụ khám bệnh - chữa bệnh

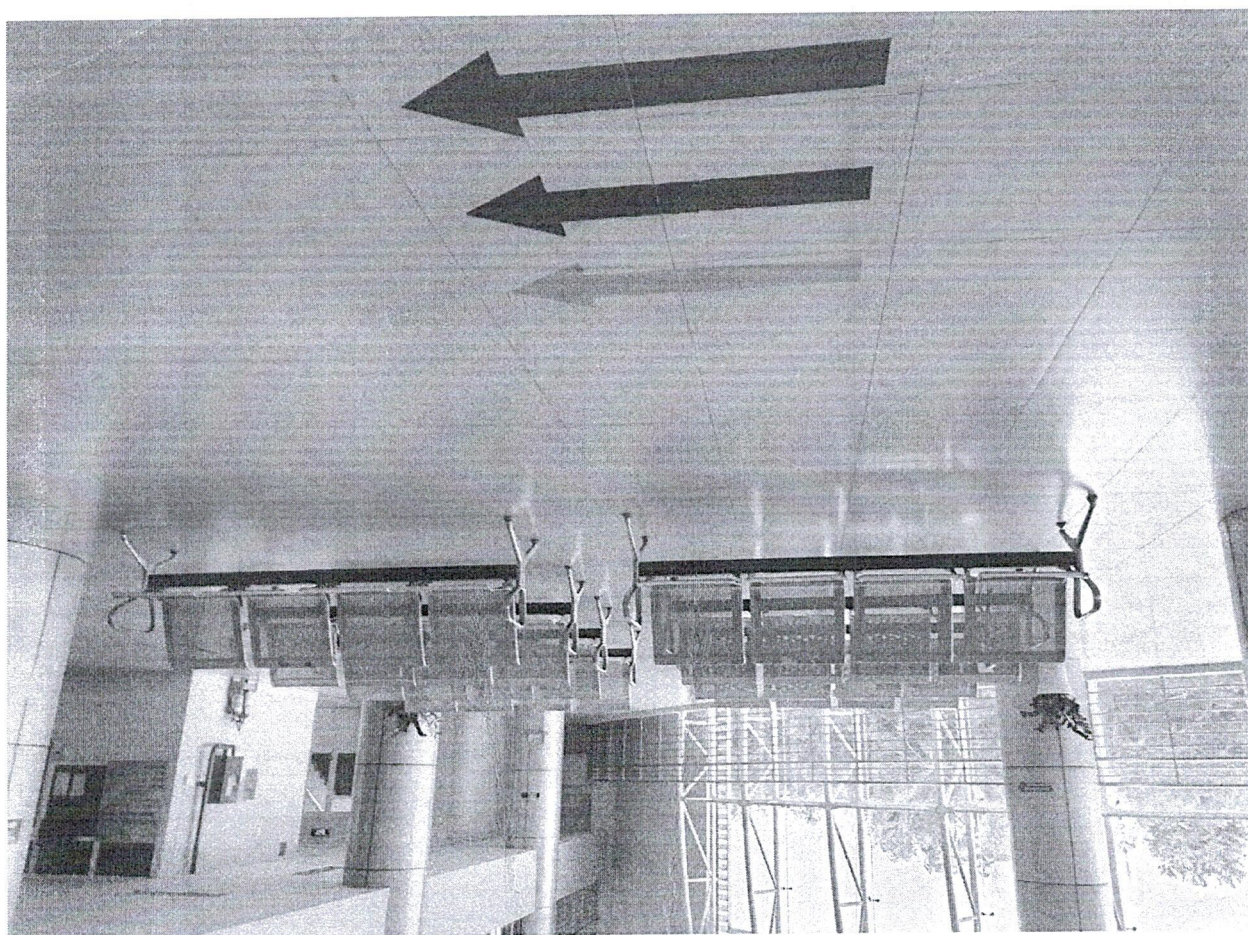


Hình 2.2: thực hiện đăng kí khám bệnh bằng mã vạch, mã số kết nối dữ liệu giữa các bộ phận

Thứ hai, ứng dụng công nghệ thông tin: khoa đã triển khai hệ thống phần mềm quản lý khám bệnh, đăng ký khám bằng mã số, quét thẻ bảo hiểm y tế, kết nối dữ liệu giữa các bộ phận, đăng ký khám trực tuyến. Một số bệnh viện còn áp dụng lấy số tự động, thanh toán không dùng tiền mặt, góp phần giảm thời gian chờ và hạn chế ùn tắc.

Thứ ba, cải tiến quy trình tiếp đón và hướng dẫn người bệnh: bố trí khu vực tiếp đón khoa học, có nhân viên hướng dẫn, sơ đồ chỉ dẫn rõ ràng. Thực hiện phân luồng bệnh nhân hợp lý, ưu tiên đối tượng chính sách, người cao tuổi, trẻ em và người bệnh nặng, bảo đảm công bằng và nhân văn trong phục vụ.

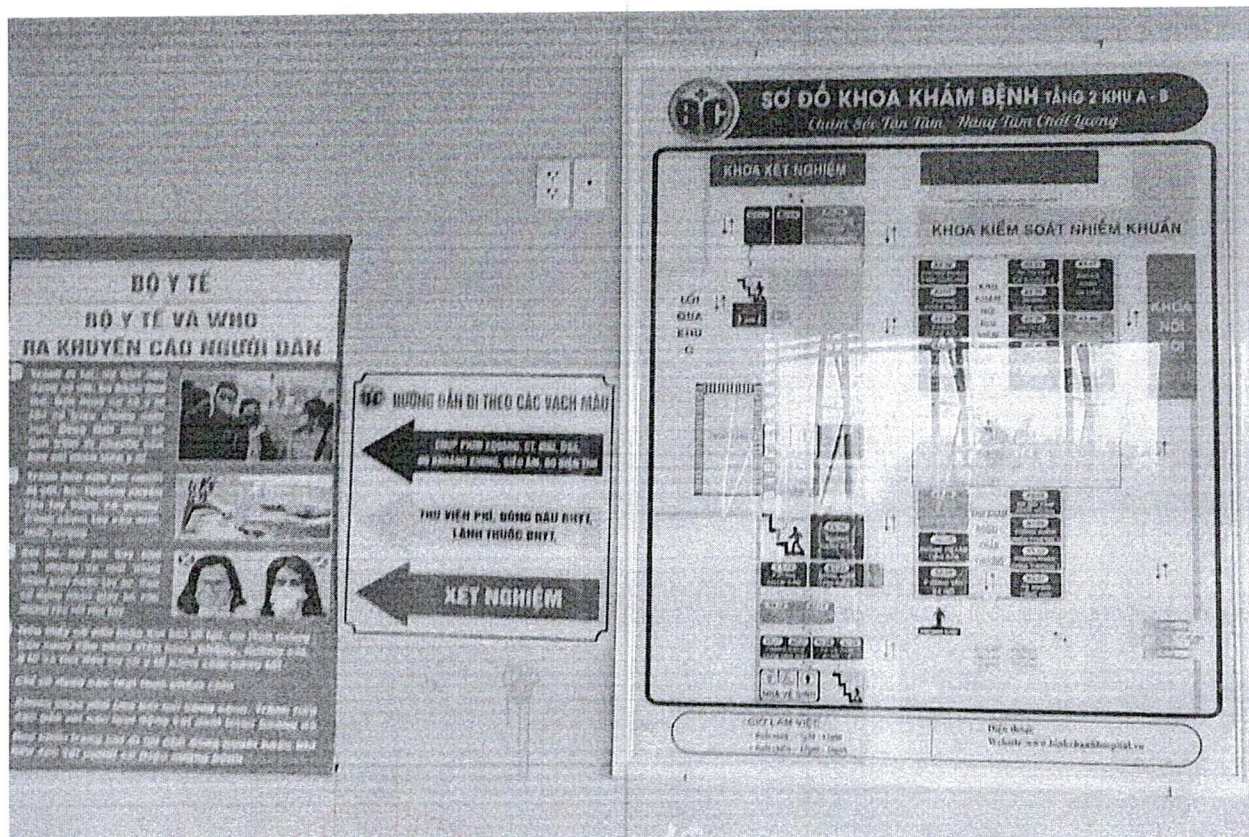




Hình 2.3 Bố trí khu vực chờ rộng rãi cho bệnh nhân khu khám ngoài



Hình 2.4 Sơ đồ hướng dẫn bệnh nhân di chuyển từ các phòng khám thuộc khu A sang khu B



Hình 2.5: Sơ đồ cắt ngang khoa khám bệnh - tầng 2 – khu A-B

Thứ tư, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế: cán bộ, nhân viên khoa Khám bệnh và chăm sóc khách hàng được tập huấn về kỹ năng giao tiếp, quy tắc ứng xử, văn hóa công sở. Tinh thần “lấy người bệnh làm trung tâm” được quán triệt trong toàn khoa, góp phần xây dựng môi trường khám bệnh thân thiện, chuyên nghiệp.

3/ Kết quả đạt được:

Nhờ triển khai hiệu quả công tác cải cách hành chính, khoa Khám bệnh đã đạt được nhiều kết quả tích cực

- Giảm thời gian chờ của người bệnh
- Quy trình khám chữa bệnh trở nên thông suốt, minh bạch
- Sự hài lòng của người bệnh ngày càng được nâng cao, giảm đáng kể các phản ánh, khiếu nại liên quan đến thủ tục hành chính.

Bên cạnh đó, cải cách hành chính còn giúp đội ngũ nhân viên y tế làm việc khoa học hơn, giảm áp lực giấy tờ, tăng thời gian dành cho chuyên môn và chăm sóc người bệnh.

4/ Phương hướng trong thời gian tới:

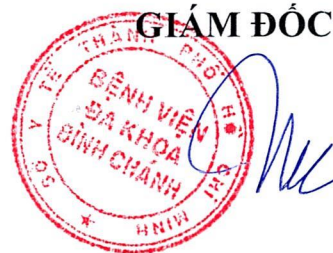
Trong thời gian tới, khoa Khám bệnh tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính, gắn với chuyển đổi số y tế; mở rộng các dịch vụ khám bệnh thông minh; thường xuyên lấy ý kiến phản hồi của người bệnh để kịp thời điều chỉnh, hoàn thiện quy trình phục vụ.

Cải cách hành chính không chỉ là nhiệm vụ trước mắt mà là quá trình lâu dài liên tục. Với sự quyết tâm của tập thể cans bộ, nhân viên, khoa Khám bệnh sẽ tiếp tục đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần xây dựng bệnh viện ngày càng phát triển, đáp ứng tốt hơn nhu cầu chăm sóc sức khỏe của nhân dân.

Trên đây là bài viết công tác tuyên truyền cải cách hành chính quý I năm 2026 “Cải cách hành chính tại khoa khám bệnh 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