

Số: 1250/KH-BV

Than Uyên, ngày 13 tháng 10 năm 2026

KẾ HOẠCH

Kế hoạch triển khai nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030 lĩnh vực y tế

Thực hiện Kế hoạch số 268/KH-SYT ngày 08/10/2026 của Sở Y tế Lai Châu về Kế hoạch triển khai nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030 lĩnh vực y tế; Bệnh viện Đa khoa Than Uyên xây dựng kế hoạch thực hiện cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Cụ thể hóa các nhiệm vụ, giải pháp tại Nghị quyết số 258/NQ-CP và Kế hoạch số 268/KH-SYT phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế của Bệnh viện; đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính (TTHC) trong tiếp đón, khám bệnh, chữa bệnh, thanh toán, cấp phát hồ sơ và các quy trình phục vụ người bệnh.

Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT), chuyển đổi số (CDS), khai thác và tái sử dụng dữ liệu; giảm thời gian chờ đợi, giấy tờ và chi phí tuân thủ của người bệnh; nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người dân.

2. Yêu cầu

Triển khai đúng chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền của Bệnh viện; phân công rõ người, rõ việc, rõ trách nhiệm, rõ tiến độ và kết quả. Không tự đặt thêm thành phần hồ sơ, giấy tờ hoặc yêu cầu ngoài quy định; không yêu cầu người bệnh cung cấp lại thông tin đã có thể khai thác hợp pháp từ các cơ sở dữ liệu khác.

Gắn cải cách TTHC với cải tiến chất lượng bệnh viện, kỷ luật, kỷ cương hành chính, phòng chống tham nhũng, tiêu cực; bảo đảm an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu cá nhân, bí mật nhà nước và thông tin sức khỏe của người bệnh.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

Đổi mới quy trình quản lý và cung cấp dịch vụ y tế theo hướng công khai, minh bạch, thuận tiện, lấy người bệnh làm trung tâm; đẩy mạnh xử lý hồ sơ, trao đổi thông tin trên môi trường điện tử trong điều kiện cụ thể của Bệnh viện.

Thường xuyên rà soát quy trình tiếp đón, khám bệnh, chữa bệnh, thanh toán viện phí, cấp giấy tờ và các thủ tục phục vụ người bệnh; kịp thời đề xuất sửa đổi những bước trung gian, trùng lặp, không cần thiết.

2. Mục tiêu cụ thể đến năm

a) Phần đầu đến năm 2027

- 100% quy trình, thủ tục nội bộ trong Bệnh viện đủ điều kiện được rà soát, chuẩn hóa và thực hiện trên môi trường điện tử theo điều kiện thực tế; kết quả, hồ sơ điện tử được số hóa, ký số và lưu trữ theo quy định.

- Khai thác, sử dụng dữ liệu đã có trong các hệ thống thông tin y tế được kết nối, liên thông; hạn chế yêu cầu người bệnh kê khai hoặc nộp lại thông tin, giấy tờ đã có dữ liệu và được phép khai thác.

b) Phần đầu đến năm 2030

- Từng bước mở rộng cung cấp dịch vụ y tế, hướng dẫn và hỗ trợ người dân thực hiện các thủ tục phù hợp trên môi trường số; tạo thuận lợi cho người dân tiếp cận dịch vụ, không phụ thuộc địa giới hành chính khi đủ điều kiện triển khai.

- 100% phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi tiếp nhận của Bệnh viện được ghi nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền và phản hồi theo quy định; kết quả cải cách được theo dõi thông qua số liệu và phản hồi của người bệnh.

III. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Rà soát, đơn giản hóa quy trình, thủ tục phục vụ người bệnh: Rà soát quy trình tiếp đón, đăng ký khám bệnh, chỉ định cận lâm sàng, nhập viện, chuyển khoa, thanh toán, ra viện, cấp bản sao hồ sơ và các giấy tờ thuộc thẩm quyền Bệnh viện. Xác định các khâu trùng lặp, thời gian chờ kéo dài để điều chỉnh theo quy định; công khai quy trình, thành phần giấy tờ, thời gian và đầu mối hướng dẫn. Không tự ý bổ sung giấy tờ, điều kiện ngoài quy định pháp luật.

2. Đẩy mạnh CDS, số hóa hồ sơ và tái sử dụng dữ liệu: Khai thác hiệu quả các hệ thống thông tin đang sử dụng như phần mềm quản lý bệnh viện, bệnh án điện tử, hệ thống LIS, PACS, ký số...; rà soát quy trình điện tử, bảo đảm dữ liệu đầy đủ, đồng bộ. Thực hiện số hóa, ký số, lưu trữ và khai thác lại dữ liệu theo quy định, phù hợp với điều kiện kỹ thuật và lộ trình của ngành.

3. Nâng cao chất lượng tiếp nhận, giải quyết thủ tục và phục vụ người bệnh: Bố trí nhân viên hướng dẫn tại khu vực tiếp đón và các vị trí có nhiều người bệnh tập trung; niềm yết, cập nhật hướng dẫn dễ hiểu, dễ tiếp cận. Tăng cường hỗ trợ

người cao tuổi, người khuyết tật, người dân ở vùng sâu, vùng xa và người gặp khó khăn khi sử dụng dịch vụ số. Khuyến khích, tăng cường thanh toán không dùng tiền mặt trong bệnh viện.

4. Tăng cường công khai, minh bạch và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị: Công khai quy trình, thời gian thực hiện, chi phí dịch vụ, quyền và nghĩa vụ của người bệnh. Duy trì các kênh tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; ghi nhận đầy đủ, phân loại, xử lý đúng thẩm quyền, thời hạn và thông báo kết quả. Phân tích phản ánh, khảo sát sự hài lòng để xác định điểm nghẽn và có giải pháp khắc phục.

5. Siết chặt kỷ luật, kỷ cương và trách nhiệm thực thi công vụ: Gắn kết quả cải cách TTHC với trách nhiệm của trưởng khoa, phòng và từng viên chức, người lao động. Chấn chỉnh tình trạng hướng dẫn không đầy đủ, yêu cầu giấy tờ không đúng quy định, gây phiền hà, né tránh hoặc đùn đẩy trách nhiệm. Tăng cường tự kiểm tra; kịp thời xử lý hoặc đề xuất xử lý vi phạm theo thẩm quyền.

6. Bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân: Tổ chức quản lý tài khoản, phân quyền truy cập theo nhiệm vụ; thực hiện quy định về bảo mật, sao lưu, lưu trữ và khai thác dữ liệu. Tuân thủ quy định khi chia sẻ thông tin người bệnh; sử dụng hệ thống và dữ liệu đúng mục đích.

7. Đào tạo, truyền thông và cải tiến chất lượng: Lồng ghép nội dung cải cách TTHC, kỹ năng giao tiếp, hướng dẫn người bệnh, tập huấn và hoạt động cải tiến chất lượng. Truyền thông bằng hình thức phù hợp tại bệnh viện và trên các kênh thông tin chính thức; lấy phản hồi của người bệnh làm căn cứ cải tiến quy trình.

8. Theo dõi, kiểm tra, đánh giá và báo cáo: Định kỳ rà soát tiến độ, kết quả từng nhiệm vụ; theo dõi các chỉ số phù hợp như thời gian chờ, tỷ lệ hồ sơ được xử lý trên hệ thống, số phản ánh được giải quyết, kết quả khảo sát hài lòng và các vướng mắc phát sinh. Số liệu báo cáo phải có nguồn, thời điểm chốt và xác nhận của bộ phận phụ trách; báo cáo Sở Y tế định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Tổ chức hành chính: Đầu mối tham mưu theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc triển khai thực hiện Kế hoạch; phối hợp rà soát quy trình, thủ tục nội bộ và quy trình phục vụ người bệnh; tổng hợp khó khăn, vướng mắc, kết quả thực hiện và tham mưu báo cáo cơ quan thẩm quyền theo quy định.

2. Phòng Kế hoạch - Tài chính - Điều dưỡng: Chủ trì, phối hợp các khoa, phòng rà soát quy trình chuyên môn có liên quan đến tiếp đón, khám bệnh, chữa bệnh, chuyển khoa, ra viện và cấp giấy tờ chuyên môn. Đề xuất cải tiến quy trình

chuyên môn, an toàn người bệnh. Rà soát các bước thanh toán viện phí, thu phí và hoàn ứng. Tham mưu các hình thức thanh toán không dùng tiền mặt theo kế hoạch.

3. Các khoa, phòng: Căn cứ chức năng, nhiệm vụ tổ chức phổ biến và triển khai đến viên chức, người lao động; rà soát quy trình thuộc phạm vi phụ trách, chủ động đề xuất giải pháp giảm giấy tờ, thời gian chờ đợi và nâng cao chất lượng phục vụ. Tiếp nhận, xử lý phản ánh thuộc thẩm quyền; cung cấp thông tin, số liệu phục vụ tổng hợp báo cáo đúng thời hạn.

Trên đây là kế hoạch của Bệnh viện Đa khoa Than Uyên về triển khai nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu đẩy mạnh công tác cải cách TTHC, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hai con số giai đoạn 2026 - 2030 lĩnh vực y tế./.

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Lai Châu;
- Ban Giám đốc;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TCHC.



PHỤ LỤC
Mục tiêu, chỉ tiêu theo dõi thực hiện tại Bệnh viện Đa khoa Than Uyên
(Kèm theo Kế hoạch số /KH-BV ngày 13/10/2026 của BVĐK Than Uyên)

TT	Mục tiêu, chỉ tiêu	Kết quả/dích phấn đấu	Thời hạn	Theo dõi, đánh giá	Căn cứ theo dõi, đánh giá
1	Không phát sinh giấy tờ, yêu cầu, bước thực hiện ngoài quy định khi giải quyết thủ tục phục vụ người bệnh	Không phát sinh	Thường xuyên	Các khoa, phòng	Rà soát quy trình; kiểm tra thực tế; phản ánh, kiến nghị của người bệnh
2	Rà soát, chuẩn hóa quy trình nội bộ đủ điều kiện thực hiện trên môi trường điện tử	100% quy trình đủ điều kiện được rà soát, chuẩn hóa	Năm 2027; duy trì thường xuyên	TCHC; KH-TC-ĐD; CNTT; các khoa, phòng	Danh mục quy trình; quy trình được phê duyệt; nhật ký xử lý
3	Số hóa, lưu trữ và khai thác lại dữ liệu điện tử theo quy định đối với quy trình đủ điều kiện	Thực hiện theo lộ trình và điều kiện hệ thống	Năm 2027; duy trì thường xuyên	CNTT; KH-TC-ĐD; các khoa, phòng	Dữ liệu/hồ sơ điện tử; nhật ký hệ thống; kiểm tra việc khai thác
4	Hạn chế yêu cầu người bệnh cung cấp lại thông tin đã có trong hệ thống/cơ sở dữ liệu được phép khai thác	Thực hiện đầy đủ theo quy định	Thường xuyên	Khoa Khám bệnh; KH-TC-ĐD; CNTT; các khoa, phòng	Rà soát thành phần hồ sơ; kiểm tra quy trình tiếp đón
5	Công khai quy trình, hướng dẫn, thời gian và chi phí dịch vụ thuộc phạm vi Bệnh viện	100% nội dung thuộc diện công khai được cập nhật	Thường xuyên	TCHC; KH-TC-ĐD; các khoa, phòng	Bảng niêm yết; website/kênh chính thức; kiểm tra thực tế
6	Tiếp nhận, xử lý hoặc chuyển đúng thẩm quyền phản ánh, kiến nghị thuộc phạm vi Bệnh viện	100% phản ánh được ghi nhận, xử lý/chuyển và phản hồi đúng quy định	Hằng năm	TCHC; bộ phận tiếp công dân/ chăm sóc khách hàng; các khoa, phòng	Sổ/hệ thống theo dõi; thời hạn và kết quả xử lý
7	Tăng cường hỗ trợ thanh toán không dùng tiền mặt khi có điều kiện	Duy trì, mở rộng phù hợp điều kiện thực tế	Thường xuyên	KH-TC-ĐD; CNTT; các khoa, phòng liên quan	Số liệu thanh toán; phản hồi người bệnh
8	Theo dõi chất lượng phục vụ, thời gian chờ và mức độ hài lòng của người bệnh	Theo dõi, đánh giá định kỳ; đề xuất cải tiến	Thường xuyên	KH-TC-ĐD; TCHC; các khoa, phòng	Kết quả khảo sát; số liệu thời gian chờ; kế hoạch cải tiến
9	Bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân và thông tin sức khỏe	Không để xảy ra vi phạm do chủ quan; xử lý sự cố theo quy định	Thường xuyên	CNTT; các khoa, phòng	Phân quyền tài khoản; nhật ký truy cập; biên bản kiểm tra/sự cố