

Số: /KH-SYT

Phú Yên, ngày tháng 3 năm 2023

## KẾ HOẠCH

### **Nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng người bệnh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Phú Yên giai đoạn 2023 - 2025 và định hướng đến năm 2030**

Triển khai thực hiện Kế hoạch số 119/KH-UBND ngày 18/5/2018 của UBND tỉnh Phú Yên về thực hiện Kế hoạch số 59-KH/TU ngày 11/4/2018 của Tỉnh ủy thực hiện Nghị quyết số 20-NQ/TW ngày 25/10/2017 của Hội nghị lần thứ sáu Ban chấp hành Trung ương khóa XII về “Tăng cường công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe Nhân dân trong tình hình mới”; Chương trình hành động số 01/CTr-UBND ngày 19/01/2023 của UBND tỉnh về việc thực hiện Nghị quyết số 01/NQ-CP ngày 06/01/2023 của Chính phủ về nhiệm vụ, giải pháp chủ yếu thực hiện Kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, dự toán ngân sách nhà nước và cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh năm 2023.

Sở Y tế ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng người bệnh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Phú Yên giai đoạn 2023-2025 và định hướng đến năm 2030 (sau đây gọi là Kế hoạch), cụ thể như sau:

## I. MỤC TIÊU

### 1. Mục tiêu chung

Xây dựng, củng cố và phát triển mạng lưới khám chữa bệnh và phục hồi chức năng theo hướng toàn diện, bảo đảm mọi người dân được tiếp cận và sử dụng thuận lợi các dịch vụ khám chữa bệnh và phục hồi chức năng; phát triển một số dịch vụ kỹ thuật chuyên sâu tương đương tuyến Trung ương, phấn đấu trở thành trung tâm y tế của khu vực các tỉnh Duyên hải Nam Trung Bộ. Nâng cao hơn nữa tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh, hướng đến phong cách phục vụ chuyên nghiệp, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh.

### 2. Mục tiêu cụ thể

#### 2.1. Giai đoạn đến 2025

a) Đối với các Trạm Y tế xã, phường, thị trấn (trạm y tế tuyến xã):

- Xây mới, cải tạo các trạm y tế tuyến xã để duy trì tỷ lệ 100% xã đạt Tiêu chí quốc gia về y tế giai đoạn mới, 100% trạm y tế tuyến xã có bác sĩ làm việc, trong đó ít nhất 10% có trình độ sau đại học; 100% trạm y tế tuyến xã có hộ sinh cao đẳng hoặc y sỹ sản nhi; Kiện toàn đội ngũ y tế thôn bản, công tác viên dân số có trình độ chuyên môn từ sơ cấp trở lên hoặc được đào tạo từ 3 tháng trở lên theo khung chương trình của Bộ Y tế, đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân trên địa bàn.

- Phần đầu triển khai từ 70%-80% danh mục kỹ thuật theo phân tuyến; khám chữa bệnh bằng Y học cổ truyền (YHCT) có kết hợp y học hiện đại đạt từ 25% trở lên.

- Trên 50% trạm y tế tuyến xã triển khai hoạt động theo nguyên lý y học gia đình, áp dụng theo nguyên lý y học gia đình trong khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe ban đầu và quản lý sức khỏe người dân.

- Triển khai đồng bộ hệ thống thông tin quản lý theo quy định tại 100% trạm y tế tuyến xã, quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử cho từng người dân, có kết nối liên thông để tự động cập nhật dữ liệu giữa các tuyến y tế.

b) Đối với các Bệnh viện, TTYT huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cơ sở KBCB):

- Phần đầu 100% cơ sở KBCB thực hiện đầu tư trang thiết bị y tế theo hướng đồng bộ, hiện đại, đáp ứng yêu cầu triển khai danh mục dịch vụ kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến kỹ thuật và dịch vụ kỹ thuật chuyên sâu được phê duyệt; 100% cơ sở KBCB thực hiện tối thiểu 80% danh mục kỹ thuật theo phân tuyến và trong đó có từ 10% - 15% danh mục kỹ thuật tuyến trên.

- Bệnh viện đa khoa tỉnh phần đầu đạt đủ tiêu chí của Bệnh viện hạng I; phát triển Bệnh viện Y học cổ truyền thành Bệnh viện đa khoa Y dược cổ truyền; các cơ sở KBCB còn lại duy trì đạt đủ các tiêu chí đã được xếp hạng.

- Lựa chọn một số chuyên ngành để phát triển theo hướng chuyên sâu, đạt trình độ tương đương tuyến Trung ương: Bệnh viện đa khoa tỉnh ít nhất có 05 chuyên ngành, Bệnh viện Sản Nhi ít nhất có 03 chuyên ngành, các cơ sở KCB còn lại ít nhất từ 01 chuyên ngành trở lên.

- Trên 50% cơ sở KBCB công lập tuyến tỉnh, tuyến huyện đạt mức chất lượng từ loại “khá” (không có tiêu chí ở mức 1 và 2), trong đó có ít nhất 01 cơ sở KBCB đạt mức chất lượng bệnh viện từ “tốt” trở lên; tỷ lệ người bệnh hài lòng với dịch vụ y tế đạt 90% trở lên.

- Thực hiện Chương trình chuyển đổi số y tế, trong đó có ít nhất 15% các cơ sở khám chữa bệnh chuyển đổi số thành công theo quy định của Chính phủ, các Bộ, Ngành Trung ương và địa phương.

- Triển khai khám, chữa bệnh bằng YHCT có kết hợp y học hiện đại tại các cơ sở KBCB tuyến tỉnh, huyện đạt từ 20% -25% trở lên.

## **2.2. Giai đoạn đến 2030**

Tiếp tục duy trì và phát triển các kết quả đến năm 2025.

a) Đối với Trạm y tế tuyến xã:

- 100% trạm y tế tuyến xã có bác sĩ làm việc, trong đó ít nhất 15% có trình độ sau đại học; 100% trạm y tế tuyến xã có hộ sinh cao đẳng hoặc y sỹ sản nhi; đảm bảo duy trì đủ đội ngũ y tế thôn, bản, công tác viên dân số đáp ứng được nhu cầu chăm sóc sức khỏe của người dân trên địa bàn.

- Phần đầu triển khai trên 80% danh mục kỹ thuật theo phân tuyến; khám chữa bệnh bằng YHCT có kết hợp y học hiện đại đạt từ 30% trở lên.

- Trên 70% trạm y tế tuyến xã triển khai hoạt động theo nguyên lý y học gia đình, áp dụng theo nguyên lý y học gia đình trong khám chữa bệnh, chăm sóc sức khoẻ ban đầu và quản lý sức khoẻ người dân.

**b) Đối với các cơ sở KBCB:**

- Tiếp tục thực hiện đầu tư bổ sung trang thiết bị y tế đồng bộ, hiện đại cho các cơ sở KBCB đáp ứng yêu cầu triển khai danh mục dịch vụ kỹ thuật chuyên môn theo phân tuyến kỹ thuật và dịch vụ kỹ thuật chuyên sâu được phê duyệt; 100% cơ sở KBCB thực hiện được trên 80% danh mục kỹ thuật theo phân tuyến và trong đó có trên 15% danh mục kỹ thuật tuyến trên.

- Phần đầu xây dựng Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện Sản Nhi trở thành Bệnh viện tuyến cuối trong khu vực Duyên hải Nam Trung Bộ, lựa chọn một số chuyên ngành để phát triển theo hướng chuyên sâu, đạt trình độ tương đương tuyến Trung ương (Bệnh viện đa khoa tỉnh tối thiểu 07 chuyên ngành, Bệnh viện Sản Nhi tối thiểu 05 chuyên ngành, các cơ sở KCB còn lại ít nhất từ 03 chuyên ngành trở lên). Có ít nhất 01 Trung tâm Y tế tuyến huyện phần đầu đạt đủ tiêu chí của đơn vị sự nghiệp y tế hạng II.

- Đề xuất thành lập một số bệnh viện chuyên khoa tuyến tỉnh theo Quy hoạch được UBND tỉnh phê duyệt.

- Trên 70% cơ sở KBCB công lập tuyến tỉnh, tuyến huyện đạt mức chất lượng từ loại “khá” (không có tiêu chí ở mức 1 và 2), trong đó có ít nhất 03 cơ sở KBCB đạt mức chất lượng bệnh viện từ “tốt” trở lên; tỷ lệ người bệnh hài lòng với dịch vụ y tế đạt 95% trở lên.

- Duy trì việc triển khai Chương trình chuyển đổi số y tế, ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh tại 100% cơ sở y tế công lập tuyến tỉnh, tuyến huyện, trong đó 50% số bệnh viện trên toàn tỉnh chuyển đổi số thành công theo quy định của Chính phủ, các Bộ, Ngành Trung ương và địa phương.

- Triển khai khám, chữa bệnh bằng YHCT có kết hợp y học hiện đại tại các cơ sở KBCB tuyến tỉnh, huyện đạt trên 25%.

## **II. NHIỆM VỤ VÀ GIẢI PHÁP**

### **1. Công tác chỉ đạo, điều hành**

- Phát huy vai trò lãnh đạo của cấp ủy Đảng, chính quyền trong công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân nói chung và công tác nâng cao chất lượng trong khám chữa bệnh nói riêng. Tăng cường nhận thức, quyết tâm hành động của cả hệ thống, xác định việc nâng cao chất lượng khám chữa bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh là một trong những nhiệm vụ chính trị hàng đầu của từng cơ quan, đơn vị cho cả giai đoạn.

- Các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ cơ bản về nâng cao chất lượng khám chữa bệnh phải được cụ thể hóa bằng chương trình, kế hoạch hoạt động hàng năm; thường xuyên được rà soát, đồng thời đánh giá tiến độ và hiệu quả trong việc triển khai thực hiện. Phân công trách nhiệm cụ thể, rõ ràng đối với từng cơ quan, đơn vị, đoàn thể trong thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu và giải pháp trong công tác nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

- Tham mưu cấp có thẩm quyền điều chỉnh, quy hoạch bổ sung mạng lưới khám chữa bệnh và PHCN theo từng giai đoạn, căn cứ theo các quy hoạch chung và quy hoạch chuyên ngành đã được phê duyệt và các văn bản quy định về tổ chức bộ máy trong hệ thống y tế của Chính phủ, của Bộ Y tế và của tỉnh.

- Hoàn thiện mạng lưới khám chữa bệnh các tuyến, củng cố, nâng cao năng lực hoạt động khám chữa bệnh tại tuyến cơ sở. Phát huy năng lực tại các bệnh viện tuyến tỉnh, hình thành các đơn nguyên chuyên sâu tại các bệnh viện đa khoa và chuyên khoa, từng bước đủ khả năng khám và điều trị hầu hết các bệnh có yêu cầu kỹ thuật cao, một số chuyên ngành ngang tầm tuyến trung ương.

- Căn cứ Bộ tiêu chí chất lượng Bệnh viện Việt Nam tổ chức kiểm tra/đánh giá chất lượng tại các cơ sở KBCB; đồng thời tăng cường công tác kiểm tra, giám sát định kỳ/đột xuất trong việc triển khai thực hiện Kế hoạch nâng cao chất lượng khám chữa bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh tại các cơ sở KBCB.

**2. Phát triển nguồn nhân lực:** Xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch về “Phát triển nguồn nhân lực ngành y tế giai đoạn 2023-2025 và định hướng đến năm 2030” nhằm bảo đảm đủ số lượng và chất lượng nguồn nhân lực phù hợp theo từng chuyên khoa, chuyên ngành.

### **3. Đẩy mạnh công tác truyền thông**

- Phối hợp với cơ quan truyền thông trong và ngoài tỉnh để tăng cường các phương thức, mô hình truyền thông đa dạng, hiệu quả để nâng cao nhận thức của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động và mọi người dân về trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền lợi của mình trong chăm sóc sức khỏe.

- Xây dựng, quảng bá thương hiệu, dịch vụ khám chữa bệnh và PHCN tại các tuyến y tế đến mọi người dân trên địa bàn trong tỉnh cũng như ngoài tỉnh, nhằm mục đích cung cấp đầy đủ các thông tin về năng lực, khả năng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh và PHCN của các cơ sở KBCB để người dân biết và chủ động lựa chọn.

- Vận động sự tham gia tích cực, thường xuyên của các sở, ban, ngành, đoàn thể và các tổ chức xã hội trong công tác truyền thông.

### **4. Ứng dụng công nghệ thông tin**

- Tiếp tục tổ chức triển khai đồng bộ, hiệu quả Kế hoạch chuyển đổi số y tế đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 được UBND tỉnh phê duyệt, đặc biệt là các nội dung liên quan đến hoạt động khám chữa bệnh:

+ Triển khai bệnh án điện tử tại các cơ sở KCB tuyến tỉnh, huyện: hoàn thiện, tích hợp hệ thống HIS, LIS, PACs/RIS. Kết nối các dữ liệu từ HIS, LIS, PACs/RIS cho từng hồ sơ bệnh án. Phấn đấu triển khai Bệnh án điện tử đến tuyến xã khi tập trung đầy đủ nguồn lực và các điều kiện cần thiết.

+ Đẩy mạnh ứng dụng trí tuệ nhân tạo hỗ trợ chẩn đoán và điều trị, tiếp cận y học hiện đại và chuyên sâu; phẫu thuật bằng Robot tại bệnh viện tuyến tỉnh.

+ Xây dựng các ứng dụng đăng ký khám chữa bệnh qua mạng, công tra cứu thông tin y tế, tư vấn từ xa, thẻ khám chữa bệnh thông minh được tích hợp nhiều tiện ích gồm cả thanh toán điện tử các chi phí khám chữa bệnh... hướng tới không dùng giấy và tiền mặt.

+ Triển khai đồng bộ, thống nhất CNTT trong quản lý hoạt động trạm y tế tuyến xã, quản lý bệnh tật, quản lý tiêm chủng; hoàn thiện hệ thống quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử cá nhân gắn với quản lý khám chữa bệnh cho từng người dân, có kết nối liên thông để tự động cập nhật dữ liệu giữa các tuyến y tế.

+ Phát triển, mở rộng mô hình hỗ trợ chuyên môn của Trung tâm y tế tuyến huyện, Bệnh viện tuyến trên đối với Trạm y tế xã thành hoạt động thường quy, định kỳ. Áp dụng Telemedicine kết nối trạm y tế - bệnh viện/bác sỹ - người bệnh để cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên môn, khám chữa bệnh từ xa và chăm sóc sức khỏe tại nhà.

## **5. Đẩy mạnh công tác nghiên cứu khoa học và ứng dụng kết quả nghiên cứu vào thực tiễn**

- Tiếp tục đẩy mạnh nghiên cứu khoa học trong các cơ sở KBCB các tuyến; lựa chọn các đề tài, giải pháp, sáng kiến phù hợp và mang tính ứng dụng cao vào thực tiễn, góp phần nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

- Khuyến khích mọi cán bộ, nhân viên y tế, người lao động tham gia hoạt động nghiên cứu khoa học, sáng kiến cải tiến kỹ thuật; xây dựng cơ chế, quỹ khen thưởng kịp thời, xứng đáng với các giải pháp, sáng kiến có giá trị ứng dụng vào thực tiễn tại đơn vị.

- Kiện toàn, củng cố hoạt động của Hội đồng Khoa học của ngành Y tế và Hội đồng khoa học của các cơ sở KBCB. Định hướng hoạt động nghiên cứu khoa học tập trung vào một số chuyên đề, gồm: (i) Nghiên cứu phát triển và ứng dụng công nghệ trong dự phòng bệnh, tật; (ii) Nghiên cứu phát triển, ứng dụng các kỹ thuật tiên tiến trong chẩn đoán và điều trị bệnh; (iii) Nghiên cứu ứng dụng kỹ thuật và công nghệ tiên tiến nhằm phát triển dược phẩm, dược liệu, bài thuốc gia truyền và trang thiết bị y tế; (iv) Nghiên cứu phát triển và ứng dụng công nghệ sinh học.

## **6. Cải cách thủ tục hành chính**

- Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện cải cách hành chính, trọng tâm rà soát, nâng cao chất lượng hiệu quả cải cách thủ tục hành chính; đẩy mạnh triển khai dịch vụ công trực tuyến và số hoá toàn bộ dữ liệu, thông tin cần thiết trong quá

trình thực hiện cũng như đảm bảo liên thông, kết nối dữ liệu nhằm giảm thời gian xử lý hồ sơ, góp phần hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

- Trên cơ sở các quy định của Bộ Y tế xây dựng quy trình hướng dẫn khám chữa bệnh tại các cơ sở KBCB, đáp ứng yêu cầu thuận tiện nhất, giảm phiền hà, giảm yêu cầu thủ tục với người bệnh, đặc biệt là người bệnh có thể BHYT. Thực hiện rà soát, hoàn thiện các quy trình nội bộ về khám chữa bệnh theo hướng khoa học, đơn giản hóa và thống nhất, đảm bảo mỗi hoạt động khám chữa bệnh đều được chuẩn hóa về quy trình.

### **7. Cải tạo, nâng cấp, xây mới cơ sở hạ tầng, đầu tư trang thiết bị y tế.**

Xây dựng Kế hoạch/Phương án huy động tối đa các nguồn lực duy tu, cải tạo, nâng cấp, xây mới cơ sở hạ tầng, đầu tư trang thiết bị y tế theo hướng hiện đại, đồng bộ, bám sát quy hoạch đã được phê duyệt để đảm bảo thống nhất, bền vững, không lãng phí nguồn lực đầu tư, đồng thời đáp ứng yêu cầu triển khai dịch vụ kỹ thuật cao chuyên sâu.

**8. Nâng cao chất lượng cung ứng dịch vụ, năng lực chuyên môn, kỹ thuật chuyên sâu; đẩy mạnh kết hợp YHCT và PHCN với Y học hiện đại trong hoạt động khám chữa bệnh.**

#### **8.1. Trạm y tế tuyến xã**

- Đổi mới phương thức hoạt động của trạm y tế tuyến xã theo nguyên lý y học gia đình để chăm sóc sức khỏe ban đầu và quản lý sức khỏe người dân trên địa bàn một cách toàn diện, liên tục với sự hỗ trợ chuyên môn của Trung tâm y tế tuyến huyện và các Bệnh viện tuyến trên. Nâng cao năng lực khám chữa bệnh ban đầu, kỹ năng xử trí cấp cứu, hồi sức tim phổi tại tuyến xã thông qua công tác đào tạo lại, đào tạo liên tục, trực tiếp, thường xuyên cho cán bộ y tế làm việc tại các Trạm y tế tuyến xã; xây dựng, phát triển mô hình cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại nhà theo hướng toàn diện và chuyên nghiệp.

- Đẩy mạnh triển khai danh mục kỹ thuật phê duyệt cho tuyến xã trong điều trị các bệnh thường gặp, quản lý điều trị bệnh không lây (tăng huyết áp, đái tháo đường...), các trường hợp cần điều trị YHCT hoặc PHCN đơn giản, các trường hợp có thể chỉ định chăm sóc giảm nhẹ tại nhà.

#### **8.2. Các cơ sở KBCB**

- Bố trí các hướng dẫn, quy định, nội quy, sơ đồ, biển báo tại vị trí phù hợp, dễ thấy, dễ đọc, dễ hiểu. Khu vực chờ khám bệnh được bố trí đủ ghế ngồi, có mái che nắng, che mưa, thoáng mát, sạch sẽ, vệ sinh, đủ quạt, nước uống và một số tiện ích, kết hợp tuyên truyền giáo dục sức khỏe thông qua hệ thống truyền hình, tranh ảnh, pano, áp phích...

- Sắp xếp, bố trí khoa khám bệnh hợp lý; sẵn sàng tăng cường thêm nhân lực, phòng/bàn khám bệnh trong những ngày, giờ cao điểm có nhiều người bệnh đến khám bệnh; triển khai đón tiếp, khám bệnh sớm hơn giờ hành chính. Tổ chức

bộ phận tiếp đón, thông tin, hướng dẫn người bệnh các thủ tục đến khám, nhập viện hoặc phải chuyển viện sau khi khám bệnh.

- Triển khai hẹn khám bệnh theo giờ qua điện thoại, qua mạng đối với người bệnh không phải đối tượng cấp cứu để chủ động phân bổ thời gian khám hợp lý, giúp người bệnh giảm thời gian chờ đợi và để đơn vị chủ động việc tăng cường nhân lực cho khoa khám bệnh.

- Áp dụng quy trình phát số khám tự động có kiểm soát, thông báo trên bảng điện tử hoặc phát phiếu khám, số khám cho từng người bệnh và thông báo phiếu khám, số khám qua loa đài; truyền thông mạnh mẽ để người dân thực hiện đăng ký khám chữa bệnh qua tổng đài đặt lịch hẹn khám.

- Thực hiện nghiêm các quy trình chuyên môn, đảm bảo chất lượng. Xây dựng lộ trình, bố trí nguồn lực đầu tư các máy sinh ảnh chuẩn DICOM để kết nối với phần mềm PACS; nâng cấp và đảm bảo liên thông HIS- LIS, HIS-PACS; triển khai các bàn/khu vực lấy mẫu bệnh phẩm xét nghiệm tại giường bệnh và/hoặc tại các tòa nhà, xây dựng kế hoạch, lộ trình triển khai hệ thống vận chuyển mẫu xét nghiệm tự động bằng phương pháp chân không. Thực hiện trả kết quả cận lâm sàng nhiều lần trong ngày; hẹn rõ thời gian trả kết quả cận lâm sàng hoặc tùy trường hợp có thể trả qua đường bưu điện, tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong trả kết quả.

- Tổ chức làm theo ca, kíp tại một số vị trí, khoa quan trọng (Hội sức cấp cứu, chống độc, chấn thương, phụ sản, tim mạch, đột quỵ); bố trí đủ nhân lực chăm sóc người bệnh, tăng tỷ lệ người bệnh được chăm sóc toàn diện; tăng cường giám sát tuân thủ phác đồ điều trị và/hoặc hướng dẫn điều trị, giám sát chặt chẽ việc chỉ định thuốc, cận lâm sàng phù hợp với bệnh lý.

- Bố trí đủ giường bệnh, đảm bảo không để người bệnh phải nằm ghép; cung cấp chế độ dinh dưỡng bệnh lý; đảm bảo cung cấp nước sạch, các điều kiện vệ sinh người bệnh, vệ sinh môi trường buồng bệnh và bệnh viện, tạo môi trường thân thiện và an toàn đối với người bệnh và nhân viên y tế. Xây dựng thí điểm và mở rộng mô hình khoa Điều trị trong ngày tại tuyến tỉnh, tuyến huyện nhằm giảm tải người bệnh nội trú và giảm chi phí cho người bệnh.

- Tăng cường hỗ trợ, chuyển giao kỹ thuật giữa các tuyến để giảm dần khoảng cách về chất lượng chuyên môn trong khám chữa bệnh giữa tuyến tỉnh và tuyến huyện đối với các chuyên khoa cơ bản, trong đó cần ưu tiên hỗ trợ chuyên môn kỹ thuật toàn diện về Hội sức tích cực và chống độc, Nhi khoa, Sản khoa, Ngoại khoa, Chấn thương tại tuyến huyện; có lộ trình liên thông kết quả chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm giữa các cơ sở KBCB nhằm tiết kiệm thời gian, nguồn lực, giảm phiền hà, giảm chi phí khám chữa bệnh. Chủ động nâng cao năng lực trong triển khai các dịch vụ kỹ thuật, bao gồm cả các dịch vụ kỹ thuật của tuyến trên khi đã có đủ điều kiện.

- Xây dựng Kế hoạch/Phương án giảm thiểu sự cố y khoa hàng năm, đặc biệt là giảm thiểu sự cố y khoa nghiêm trọng, có tính hệ thống; thực hiện nghiêm

túc việc báo cáo sự cố y khoa bắt buộc; xây dựng cơ chế khen thưởng phù hợp đối với các báo cáo sự cố y khoa tự nguyện, khuyến khích xây dựng thành văn hóa báo cáo sự cố y khoa tự nguyện một cách nề nếp.

- Tiếp tục xây dựng, củng cố, nâng cấp các ứng dụng CNTT trong khám chữa bệnh tạo thành hệ sinh thái khám chữa bệnh thông minh, gồm: PACS Cloude; Bệnh án điện tử hoàn thiện có kết nối liên thông với Hồ sơ sức khỏe điện tử của cá nhân; tư vấn khám chữa bệnh từ xa; ứng dụng trí tuệ nhân tạo; triển khai các Robot phẫu thuật; kê đơn thuốc điện tử; ứng dụng cơ sở dữ liệu quản lý công dân vào khám chữa bệnh BHYT; thanh quyết toán khám chữa bệnh BHYT điện tử; thanh toán điện tử không dùng tiền mặt ..vv.

- Tổ chức kiểm tra đánh giá định kỳ/đợt xuất và đề ra biện pháp cụ thể, phù hợp nhằm cải thiện các tiêu chí chất lượng bệnh viện trong Bộ tiêu chí đã được Bộ Y tế ban hành. Tổ chức, triển khai việc tiếp nhận và xử lý thông tin các ý kiến của người bệnh qua hòm thư góp ý, đường dây nóng và các kênh thông tin khác.

- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan Bảo hiểm xã hội để giải quyết các khó khăn, vướng mắc về khám chữa bệnh BHYT; thường xuyên nghiên cứu kỹ các quy định mới, thực hiện rà soát, kịp thời bổ sung các điều kiện, các quy trình nhằm hạn chế tối đa, tiến tới xóa bỏ tình trạng bị xuất toán nguồn kinh phí khám chữa bệnh BHYT do thực hiện không đúng quy định.

### **8.3. Đẩy mạnh phát triển kỹ thuật y tế chuyên sâu tại Bệnh viện đa khoa tỉnh và Bệnh viện Sản Nhi**

Hoàn thiện, bổ sung nguồn lực và nâng cao chất lượng các “kíp” triển khai kỹ thuật chuyên sâu đối với một số chuyên khoa/lĩnh vực đã có ưu thế (Hội sức tích cực, Tim mạch can thiệp, Đột quy, Ung bướu, Phẫu thuật thần kinh, Nội tiết, IVF, Sản phụ khoa, Phẫu nhi).

### **8.4. Kết hợp y học hiện đại với YHCT và PHCN**

- Tiếp tục phát triển, nâng cao chất lượng dịch vụ của Bệnh viện Y học cổ truyền và Bệnh viện Phục hồi chức năng của tỉnh với quy mô hợp lý; củng cố hệ thống tổ chức y dược cổ truyền từ tỉnh đến cơ sở, nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động của các khoa YHCT tại các Bệnh viện đa khoa tỉnh, huyện, tăng cường hoạt động YHCT tại các trạm y tế tuyến xã. Tiếp tục thực hiện xây dựng, cải tạo, nâng cấp và đầu tư trang thiết bị y tế thiết yếu theo quy định.

- Xây dựng các quy trình điều trị kết hợp YHCT với y học hiện đại đối với một số chứng bệnh. Đẩy mạnh nghiên cứu, kiểm nghiệm, chứng minh tác dụng của các phương thức chẩn trị, điều trị không dùng thuốc, các bài thuốc, vị thuốc YHCT. Hỗ trợ phát hiện, đăng ký, công nhận sở hữu trí tuệ và thương mại hoá các bài thuốc YHCT; tôn vinh và bảo đảm quyền lợi của các lương y, danh y.

- Đẩy mạnh nghiên cứu khoa học về YHCT, triển khai các nhiệm vụ khoa học và công nghệ về YHCT.

### **8.5. Công tác Dược, Dược Lâm sàng**

- Tăng cường công tác dược lâm sàng trên toàn tỉnh nhằm đảm bảo sử dụng thuốc an toàn, hợp lý và hiệu quả. Phân đầu đến năm 2025 đạt từ 1-2 dược sỹ làm công tác dược lâm sàng/200 giường bệnh và 2-3 người cho mỗi 1.000 đơn thuốc được cấp phát cho người bệnh ngoại trú có thẻ bảo hiểm y tế trong một ngày.

- Tăng cường công tác tập huấn, đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn về dược đặc biệt là các khóa đào tạo về dược lâm sàng, thông tin thuốc; đẩy mạnh đào tạo chuyên sâu, cập nhật kiến thức chuyên môn cho dược sỹ làm công tác Dược lâm sàng.

- Đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong thông tin thuốc, quản lý sử dụng thuốc, quản lý kê đơn thuốc và bán thuốc theo đơn, xây dựng các phần mềm cảnh báo, phần mềm giám sát kê đơn; xây dựng Bệnh án điện tử có tích hợp công cụ giám sát, phản hồi, tương tác giữa dược sỹ lâm sàng với bác sỹ điều trị về chỉ định thuốc hợp lý.

- Cải thiện chất lượng hoạt động cảnh giác dược tại các cơ sở KBCB, nhà thuốc; tập trung nâng cao vai trò và năng lực của người dược sỹ trong thực hành tư vấn sử dụng thuốc hợp lý, an toàn, hiệu quả nhằm tối ưu hóa việc sử dụng thuốc.

- Củng cố, nâng cao chất lượng cung ứng thuốc của các Nhà thuốc bệnh viện, không để tình trạng người bệnh phải mua từ bên ngoài cơ sở KBCB; xây dựng và kiểm soát tốt việc thực hiện các quy trình chuyên môn, kỹ thuật, phác đồ điều trị nhằm chống lạm dụng thuốc.

- Tổ chức, triển khai thực hiện cuộc vận động "*Người Việt Nam ưu tiên dùng hàng Việt Nam*", đặc biệt là sử dụng thuốc sản xuất trong nước.

### **9. Phát triển và hoàn thiện mạng lưới cấp cứu ngoại viện.**

- Tiếp tục duy trì, phát triển Trung tâm Cấp cứu 115 và hệ thống cấp cứu ngoại viện tại các cơ sở KBCB đảm bảo cấu trúc hạ tầng hiện đại, phù hợp với nhiệm vụ và chức năng theo hướng chuyên nghiệp, hệ thống điều hành thông minh để bảo đảm bao phủ cung cấp dịch vụ cho 100% các xã, phường, thị trấn.

- Phát triển số lượng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tham gia hoạt động cấp cứu ngoài bệnh viện; thực hiện đào tạo liên tục chương trình cấp cứu ngoại viện. Phát triển mạng lưới chuyên gia tư vấn chuyên môn thuộc nhiều lĩnh vực và chuyên khoa khác nhau, có sự hỗ trợ của công nghệ thông tin, góp phần nâng cao hiệu quả xử lý cấp cứu người bệnh trong tình trạng nguy kịch tại hiện trường và trên đường vận chuyển đến các bệnh viện.

- Triển khai rộng rãi các hoạt động đào tạo, phổ cập kiến thức, đào tạo kỹ năng sơ cấp cứu trong cộng đồng.

### **III. KINH PHÍ**

1. Ngân sách nhà nước: Ngân sách sự nghiệp y tế hàng năm và vốn hỗ trợ khác từ ngân sách nhà nước thông qua chương trình, dự án.

2. Nguồn thu sự nghiệp y tế của các đơn vị.

3. Nguồn xã hội hóa và các nguồn vốn huy động hợp pháp khác.

## **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **1. Phòng Nghiệp vụ Y**

- Là đầu mối thường trực giúp Giám đốc Sở Y tế chỉ đạo, tổ chức thực hiện thành công các nội dung, mục tiêu, chỉ tiêu trong Kế hoạch. Phối hợp với các phòng chức năng và các cơ quan, đơn vị có liên quan hướng dẫn, chỉ đạo, đôn đốc các cơ sở KBCB tuyến tỉnh/huyện xây dựng Kế hoạch nâng cao chất lượng khám chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng người bệnh giai đoạn/hàng năm của đơn vị; định kỳ hàng quý, 6 tháng, cả năm hoặc đột xuất tổng hợp báo cáo kết quả công tác khám chữa bệnh từ các cơ sở KBCB trong tỉnh, báo cáo Giám đốc Sở Y tế trước ngày 31/12 hàng năm.

- Chủ trì, phối hợp với Phòng Nghiệp vụ Dược tổ chức các nội dung trong Đề án kê đơn thuốc điện tử và quản lý bán thuốc theo đơn do Bộ Y tế ban hành; phối hợp với Phòng Tổ chức cán bộ hướng dẫn tổ chức tốt công tác xã hội trong Bệnh viện; phối hợp với Phòng Nghiệp vụ Dược, Thanh tra Sở tổ chức các đợt thanh tra, kiểm tra chuyên ngành định kỳ, đột xuất, giải quyết khiếu nại tố cáo về các nội dung liên quan tới công tác khám chữa bệnh.

- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan Bảo hiểm xã hội các cấp trong tổ chức thực hiện tốt các quy định, quy trình chuyên môn khám chữa bệnh BHYT; phê duyệt Danh mục kỹ thuật cho cơ sở KBCB làm căn cứ thanh quyết toán kinh phí khám chữa bệnh BHYT; điều chỉnh, bổ sung phạm vi chuyên môn trong Chứng chỉ hành nghề của người hành nghề khám chữa bệnh, giấy phép hoạt động của cơ sở KBCB; kịp thời tham mưu cấp mã cho cơ sở KBCB BHYT, đăng ký khám chữa bệnh BHYT ban đầu và chuyển tuyến khám chữa bệnh BHYT phù hợp, đúng quy định và đúng thẩm quyền.

### **2. Phòng Kế hoạch - Tài chính**

- Rà soát, tham mưu và đề xuất kinh phí thuộc nguồn ngân sách nhà nước cấp để triển khai thực hiện kế hoạch; phổ biến và tổ chức thực hiện kịp thời các văn bản, chế độ, chính sách tài chính- kế toán của nhà nước; xây dựng các văn bản hướng dẫn thực hiện các chế độ chính sách, quy định của Nhà nước về quản lý tài chính- kế toán trình Giám đốc Sở Y tế hoặc cơ quan có thẩm quyền phê duyệt để áp dụng thống nhất; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các cơ sở KBCB thực hiện công tác quản lý tài chính và kế toán theo quy định.

- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan BHXH hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát và thực hiện thanh quyết toán nguồn kinh phí khám chữa bệnh BHYT, đảm bảo đúng quy định, tiết kiệm, hiệu quả; phát hiện, ngăn chặn những biểu hiện lạm dụng, trục lợi, thất thoát, lãng phí trong sử dụng nguồn kinh phí khám chữa bệnh BHYT.

### **3. Phòng Tổ chức cán bộ**

Chủ trì tham mưu xây dựng quy hoạch cán bộ, các kế hoạch đào tạo, đào tạo lại, tập huấn, bồi dưỡng cán bộ, nhân viên y tế cả về chính trị, chuyên môn nghiệp

vụ, ngoại ngữ, quản lý, phong cách làm việc, ứng xử...; tham mưu triển khai toàn bộ các nội dung liên quan đến tổ chức bộ máy và cán bộ trong Kế hoạch nâng cao chất lượng khám chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng người bệnh; phối hợp với Phòng Nghiệp vụ Y tham mưu, chỉ đạo tổ chức tốt công tác xã hội trong cơ sở KBCB theo hướng dẫn của Bộ Y tế, nhằm hỗ trợ tối đa về vật chất, tinh thần và xã hội cho người bệnh khi điều trị tại cơ sở KBCB.

#### **4. Phòng Nghiệp Vụ Dược**

- Là đầu mối tham mưu chỉ đạo công tác chuyên môn về lĩnh vực dược, trang thiết bị để đảm bảo hoạt động khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn tổ chức thực hiện công tác dược bệnh viện đảm bảo an toàn, hợp lý, tiết kiệm.

- Phối hợp với Phòng Nghiệp vụ Y tổ chức thực hiện tốt các nội dung trong Đề án kê đơn thuốc điện tử và quản lý bán thuốc theo đơn do Bộ Y tế ban hành; phối hợp với Thanh tra Sở và các cơ quan, đơn vị liên quan trong tổ chức hoạt động thanh tra, kiểm tra định kỳ, đột xuất đối với các tổ chức, cá nhân sản xuất, kinh doanh, cung ứng thuốc, trang thiết bị y tế và nguyên liệu làm thuốc trên địa bàn tỉnh.

#### **5. Thanh tra Sở**

Xây dựng Kế hoạch kiểm tra, thanh tra y tế hàng năm theo quy định của pháp luật, hướng dẫn của Bộ Y tế, trong đó có các nội dung về chấp hành pháp luật chuyên ngành, các quy định chuyên môn kỹ thuật, quy tắc quản lý ngành, lĩnh vực của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi quản lý của Sở Y tế.

#### **6. Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh**

- Chủ động xây dựng và tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch Nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng người bệnh giai đoạn 2023 - 2025 và định hướng đến năm 2030 của đơn vị gắn với việc thực hiện các mục tiêu, chỉ tiêu, nhiệm vụ của Kế hoạch này và định hướng phát triển của đơn vị.

- Chủ động bố trí kinh phí từ nguồn kinh phí giao tự chủ, ngân sách nhà nước cấp, các nguồn vốn huy động và các nguồn thu hợp pháp khác, đảm bảo kinh phí hàng năm để triển khai thực hiện kế hoạch của đơn vị.

#### **7. Văn phòng sở**

Chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan triển khai có hiệu quả Chương trình Chuyên đổi số y tế; tích hợp, liên thông dữ liệu ngành Y tế với các hệ thống thông tin của tỉnh phục vụ công tác chỉ đạo, điều hành của lãnh đạo, chính quyền các cấp và phục vụ nhu cầu khai thác thông tin của người dân, doanh nghiệp.

#### **8. Trung tâm Kiểm soát bệnh tật**

Chủ trì, phối hợp chặt chẽ với các cơ sở KBCB, cơ quan báo, đài Trung ương, địa phương đóng trên địa bàn đẩy mạnh thông tin, tuyên truyền nhằm quảng bá thương hiệu, dịch vụ khám chữa bệnh và PHCN tại các tuyến y tế đến

mọi người dân trên địa bàn trong tỉnh cũng như ngoài tỉnh, nhằm mục đích cung cấp đầy đủ các thông tin về năng lực, khả năng cung cấp dịch vụ khám chữa bệnh và PHCN của các cơ sở KBCB để người dân biết và chủ động lựa chọn.

### **9. Các cơ quan, đơn vị y tế khác trực thuộc Sở Y tế**

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ phối hợp với các phòng, cơ sở KBCB trong quá trình tổ chức thực hiện kế hoạch; tham gia triển khai các chương trình, dự án đầu tư phát triển y tế thuộc phạm vi của ngành, đơn vị mình, đảm bảo nội dung, tiến độ và hiệu quả.

Trên đây là Kế hoạch Nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh đáp ứng sự hài lòng người bệnh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Phú Yên giai đoạn 2023 - 2025 và định hướng đến năm 2030, Sở Y tế yêu cầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở phối hợp triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc, yêu cầu các phòng, đơn vị trực thuộc Sở kịp thời phản ánh về Sở Y tế (qua Phòng Nghiệp vụ Y) để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo sở xem xét, giải quyết hoặc điều chỉnh, bổ sung Kế hoạch cho phù hợp./.

#### ***Nơi nhận:***

- Bộ Y tế (báo cáo);
- Thường trực Tỉnh ủy (báo cáo);
- Thường trực HĐND tỉnh (báo cáo);
- UBND tỉnh (báo cáo);
- GD, các PGĐ sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc sở;
- Lưu VT, NVY (Ng).

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Thị Mộng Ngọc**