

Số: 1166/SYT-NV  
V/v chấn chỉnh hoạt động  
đường dây nóng Bộ Y tế  
19009095.

Đồng Nai, ngày 12 tháng 3 năm 2020

Kính gửi:

- Giám đốc các Bệnh viện, các Trung tâm Y tế trực thuộc;
- Giám đốc Bệnh viện Đa khoa Cao su Đồng Nai;
- Giám đốc các Bệnh viện ngoài công lập;
- Giám đốc Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh.

Thực hiện Công văn số 1160/BYT-VPB1 ngày 10/3/2020 của Bộ Y tế về việc chấn chỉnh hoạt động của đường dây nóng Bộ Y tế 19009095,

Giám đốc Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện các nội dung sau:

- Công khai số điện thoại tổng đài trực đường dây nóng duy nhất của ngành Y tế là **19009095** tại các vị trí dễ thấy và sử dụng thống nhất mẫu bảng thông báo số điện thoại 19009095 được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử Bộ Y tế (<https://www.moh.gov.vn/>), kích thước của bảng là 30 cm x 50 cm (A3);

- Sử dụng một số điện thoại đường dây nóng mạng Viettel do Bộ Y tế đã cấp và một tài khoản quản lý thông tin phản ánh của người dân trên Hệ thống phần mềm đường dây nóng BYT (<https://duongdaynongbyt.moh.gov.vn/>)

- Không sử dụng số điện thoại đường dây nóng vào mục đích khác;

- Trường hợp số điện thoại đường dây nóng ngừng hoạt động, đơn vị liên hệ với Trung tâm giao dịch Viettel huyện, thành phố để khôi phục;

- Tổ chức trực đường dây nóng 24/24 qua số điện thoại di động đã cung cấp để kịp thời xử lý ý kiến phản ánh người dân theo Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ Y tế;

- Các đơn vị đang sử dụng số điện thoại máy cố định hoặc số di động nhà mạng khác dùng làm số đường dây nóng, đề nghị chuyển sang sử dụng số điện thoại di động mạng Viettel (12 đơn vị theo Phụ lục 1);

- Các đơn vị đã có tài khoản trên hệ thống 19009095 tiến hành rà soát, cập nhật lại thông tin nếu có thay đổi (26 đơn vị theo Phụ lục 2);

- Các đơn vị chưa có tài khoản trên hệ thống 19009095 tiến hành rà soát, cập nhật lại thông tin nếu có thay đổi để đưa vào phần mềm chung của Bộ Y tế (03 đơn vị theo Phụ lục 3).

Mọi thắc mắc liên hệ CN Phạm Lê Hồng Phương - 0944 232 832.

Tất cả đơn vị cập nhật tình hình hoạt động đường dây nóng tại đơn vị như: số điện thoại, tài khoản đăng nhập, mật khẩu, vớng mắc, bắt cập, khó khăn,.. gửi về Sở Y tế (Phòng Nghiệp vụ) **trước ngày 20/3/2020** qua địa chỉ email [phuong.phongqlcl@gmail.com](mailto:phuong.phongqlcl@gmail.com) để Sở Y tế tổng hợp, báo cáo Bộ Y tế./.

***Nơi nhận:***

- Như trên;
- BGĐ SYT;
- Website SYT;
- Lưu: VT, NV (Phương).

**GIÁM ĐỐC**

**Phan Huy Anh Vũ**