TẠP CHÍ ĐIỆN TỬ
THƯƠNG HIỆU & CÔNG LUẬN

Đường dây nóng hỗ trợ hoàn thiện chính sách phòng chống dịch

10:41 25/12/2021

Đường dây nóng 1900 9095 không chỉ là kênh thông tin từ Bộ Y tế tới người dân mà còn là kênh để các cơ quan quản lý tiếp nhận, lắng nghe ý kiến người dân để hoàn thiện chính sách về lĩnh vực y tế.

Người dân hỏi – ngành y lắng nghe, giải đáp

Con số 10 triệu cuộc gọi đến tổng đài miễn phí 1900 9095 cho thấy được sự quan tâm vô cùng lớn của người dân tới các vấn đề về y tế, đồng thời khẳng định hoạt động của đường dây nóng là thiết thực. Nếu không thiết thực, con số cuộc gọi đã không lớn tới vậy.

Không chỉ thế, ekip vận hành đường dây nóng lên tới con số hàng trăm người, làm việc liên tục, không ngừng cải tiến hoạt động cũng như bổ sung nội dung thông tin của tổng đài.

Những vấn đề người dân thắc mắc như biểu hiện của bệnh nhân nhiễm SARS-CoV-2, biện pháp thực hiện cách ly tại nhà, câu hỏi về giấy chứng nhận tiêm chủng, những băn khoăn về quy định khám – chữa bệnh, khi được phản ánh tới đường dây nóng đều được lưu trữ. Trên cơ sở đó, nhà chức trách điều chỉnh những chính sách về y tế phù hợp với tình hình thực tiễn.



Bác sĩ đang tiêm cho người dân.

Nói đến quá trình thành lập và hoạt động của Tổng đài 1900-9095, Tiến sĩ, bác sĩ Hà Anh Đức - Chánh Văn phòng Bộ Y tế cho biết: Trước thực trạng dịch Covid-19 bùng phát, từ tháng 02/2020, Bộ Y tế đã kịp thời đưa Đường dây nóng 1900-9095 vào hoạt động để tư vấn, hỗ trợ, cuộc giải đáp các gọi người dân liên quan dịch Covid-19. Sau 04 đợt dịch thì có đến 10 triệu cuộc gọi, có 99% liên quan đến Covid-19, cao điểm đợt dịch thứ tư có tới 350 ngàn cuộc gọi/ngày. Đơn vị cung ứng dịch vụ Tập đoàn Viettel đã phải huy động lên đến 300 cán bộ trực tổng đài giải đáp các cuộc gọi người dân. Có những thời điểm, tổng đài nhận đến 50.000 cuộc gọi mỗi ngày.

Theo ông Khổng Văn Đồng – Giám đốc Trung tâm Y tế - Tổng công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel, cần có kịch bản làm cơ ở trả lời các câu hỏi của người dân. Rất nhiều tình huống liên quan đến dịch bệnh, không có trong kịch bản của kĩ thuật viên, khi đó có một kênh OTT nữa để kết hợp cùng kết nối với toàn bộ cục trưởng, cục phó của Bộ Y tế, các chuyên gia của ngành để tiếp nhận, trả lời cho người dùng. Đặc biệt, có những người dân là người nước ngoài sẽ có những khó khăn trả lời về ngôn ngữ, cũng là câu chuyện khó.

Viettel khắc phục bằng cách là đào tạo, đem những kinh nghiệm đã làm viễn thông sang hỗ trợ ngành y tế, nhanh chóng cùng ngành y tế xây dựng tài liệu hướng dẫn kịch bản trả lời. Trong quá trình triển khai xử lý các vấn đề người dân phản ánh, thu thập thông tin người dân gửi đến cơ sở y tế để hình thành các kịch bản. Đội ngũ kỹ thuật luôn cố gắng đảm bảo hỗ trợ kịp thời, nhanh để thông tin được đến với người dân tức thì, đồng thời mong muốn trong thời gian tới có nhiều công cụ hơn hỗ trợ cùng ngành y tế trong quá trình hỗ trợ những kênh, hỗ trợ phản ánh hotline.

Kênh chống dịch kịp thời, hiệu quả

Các cuộc gọi của người dân được quản lý tập trung và kết nối đến đường dây nóng, đến sở y tế các tỉnh, bệnh viện, trung tâm y tế, các cơ quan thuộc Bộ, Cục Y tế dự phòng, Cục Khám chữa bệnh, Cục Dược, Cục Công nghệ thông tin. Những phản ánh của người dân được Bộ Y tế quản lý và giám sát việc thực thi nên việc tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân được tất cả các đơn vị thực hiện theo đúng quy trình xử lý.

“Đối với cơ quan quản lý, Đường dây nóng còn là một kênh thông tin hữu ích, giúp nắm các thông tin liên quan đến công tác chỉ đạo điều hành của Lãnh đạo Bộ Y tế. Trong bối cảnh dịch bệnh diễn biến phức tạp như hiện nay, Đường dây nóng sẽ còn tiếp tục phát huy vai trò để góp phần kiểm soát dịch Covid-19 ở nước ta.”, TS.BS. Hà Anh Đức chia sẻ.

Khi đường dây nóng 1900 9095 mới đưa vào hoạt động các bệnh viện rất áp lực nhưng về sau đường dây nóng trở thành công cụ đắc lực giúp cho công tác quản lý của Bộ tại bệnh viện tốt hơn. Đã có nhiều bệnh viện trên cả nước chủ động, tích cực và giải quyết toàn bộ vướng mắc của người dân khi đến khám chữa bệnh, một số trường hợp đặc biệt bệnh viện dùng các thông tin của đường dây nóng để làm cơ sở giải quyết khiếu nại phức tạp của người dân và các nhân viên tư vấn của tổng đài cũng được tập huấn đầy đủ các kĩ năng cần thiết.

Nguyễn Dương