

“Vai trò Đường dây nóng Bộ Y tế 1900-9095 trong công tác phòng, chống dịch Covid-19”

11:20 09/12/2021

Bộ Y tế và Kênh VTC14 – Đài Truyền hình KTS VTC phối hợp tổ chức Tọa đàm trực tiếp “Vai trò Đường dây nóng Bộ Y tế 1900-9095 trong công tác phòng, chống dịch Covid-19” nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động của Đường dây nóng.

Buổi tọa đàm diễn ra ngày 08/12. Tham gia trường quay có Tiến sĩ, bác sĩ Hà Anh Đức - Chánh Văn phòng Bộ Y tế; thạc sĩ, bác sĩ Trần Thái Sơn - Phó Trưởng phòng Kế hoạch Tổng hợp, Bệnh viện Bạch Mai.

Chia sẻ về lí do vận hành đường dây 1900-9095 vào phục vụ công tác phòng, chống dịch Covid19 từ tháng 02/2020 đến nay, Tiến sĩ, bác sĩ Hà Anh Đức cho biết: Trên thực tế, đường dây nóng của Bộ Y tế (1900-9095) đã được vận hành từ năm 2013 để tiếp nhận giải đáp các ý kiến phản ánh, ý kiến bức xúc của người dân về chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế.



Đầu năm 2020 khi dịch Covid-19 bùng phát, tại thời điểm đó, người dân rất cần những thông tin liên quan đến virus SARS- CoV-2, các đường lây truyền, triệu chứng bệnh và các biện pháp phòng chống dịch cũng như những chính sách của Đảng, Nhà nước, của Ban Chỉ đạo Quốc gia phòng, chống dịch Covid-19 và Bộ Y tế.

Cũng tại thời điểm đó, Bộ Y tế có 1 đơn vị trực thuộc Bộ (Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung ương) sử dụng đường dây nóng của Bệnh viện (1900-3228) để giải đáp, hỗ trợ các cuộc gọi của người dân, tuy nhiên sau đó lập tức bị quá tải. Trước thực trạng đó, Bộ Y tế đã chuyển đổi kịp thời đường dây nóng 1900-9095 phục vụ công tác phòng chống dịch Covid-19 để tư vấn, hỗ trợ, cuộc giải đáp các gọi người dân liên quan dịch Covid-19.

“Có thể nói việc đưa vào vận hành đường dây nóng phục vụ công tác phòng chống dịch có lẽ là rất đúng, và trúng, đi đúng hướng và phát huy rất hiệu quả. Điều đó thể hiện ở những con số biết nói, thứ nhất là 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 350.000 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,” ông Đức nhấn mạnh.

Cũng theo ông Đức, phản hồi của những người chịu tác động của chính sách cũng là 1 kênh để nhà hoạch định chính sách có thể nắm được những bất cập, những ưu, nhược của chính sách được ban hành, từ đó có điều chỉnh, bổ sung kịp thời cho phù hợp. Để phát huy hơn nữa hiệu quả của đường dây nóng, đội ngũ y, bác sĩ cần phải thường xuyên trao đổi kiến thức, kỹ năng tư vấn, đáp ứng những đòi hỏi trong tình hình mới.

Đồng quan điểm trên, bác sĩ Trần Thái Sơn, thông tin, nếu như trước đây, đường dây nóng 1900-9095 chủ yếu tiếp nhận các cuộc gọi phản ánh thái độ của nhân viên y tế, công tác chuyên môn, cơ sở hạ tầng thì trong gần 2 năm nay, các cuộc gọi chủ yếu xoay quanh các vấn đề phòng chống dịch Covid-19 và tiêm vaccine. Từ đó, ông Sơn khẳng định, đưa đường dây 1900-9095 vào phục vụ công tác phòng, chống dịch Covid19 là chủ trương đúng đắn của Bộ Y tế, thể hiện được quyền giám sát của người dân với các hoạt động khám chữa bệnh tại các cơ sở y tế, cũng như cung cấp thông tin trong phòng chống dịch.

Đại dịch Covid-19 tính đến thời điểm này đã kéo dài 02 năm và bùng phát ở Việt Nam tới 04 đợt, gây ra những tác động xấu, ảnh hưởng nghiêm trọng tới sự phát triển kinh tế - xã hội. Trong đợt dịch Covid-19 lần thứ tư tại Việt Nam, có ngày cao điểm lên tới hơn 16.000 người mắc Covid-19 và hàng trăm người tử vong. Hiện để kiểm soát được đại dịch này, vẫn đang là bài toán nan giải, khó khăn

với tất cả các nước trên thế giới. Để được tư vấn, hỗ trợ kịp thời, người dân cần phải chủ động, thực hiện nghiêm quy định “5K” mà Bộ Y tế đã đề ra. Bên cạnh đó, chủ động gọi vào đường dây nóng của Bộ Y tế, với số ĐT: 1900-9095 để được hỗ trợ, tư vấn miễn phí kịp thời.

Nguyễn Dương