

## KẾ HOẠCH

### **Cải thiện Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, nâng cao Chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Y tế tỉnh Khánh Hòa**

Thực hiện Quyết định 3012/QĐ-UBND ngày 07/11/2022 của UBND tỉnh về Ban hành Bộ khung nhiệm vụ cải thiện và nâng cao Chỉ số Hiệu quả Quản trị và Hành chính công của tỉnh Khánh Hòa và Công văn số 4573/UBND-KSTT ngày 12/5/2023 của UBND tỉnh về việc tiếp tục rà soát, triển khai các giải pháp cải thiện và nâng cao Chỉ số PAPI của tỉnh trong năm 2023 và những năm tiếp theo.

Nhằm khắc phục triệt để những hạn chế, thiếu sót; tăng cường chỉ đạo thực hiện nhiệm vụ cải cách hành chính (CCHC) để cải thiện chất lượng phục vụ, nâng cao chỉ số mức độ hài lòng của người dân, tổ chức, doanh nghiệp đối với dịch vụ hành chính công, dịch vụ y tế công của ngành, cung cấp và nâng cao chất lượng, hiệu quả công tác CCHC của Ngành Y tế, Sở Y tế tỉnh Khánh Hòa, xây dựng Kế hoạch triển khai thực hiện các giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh, nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Y tế tỉnh Khánh Hòa năm 2023 và những năm tiếp theo, cụ thể như sau:

#### **I. MỤC TIÊU**

1. Tập trung chỉ đạo, tổ chức thực hiện Kế hoạch CCHC của ngành năm 2023 và những năm tiếp theo, đột phá, quyết liệt, đồng bộ, đảm bảo kết quả thực chất, đem lại tác động cụ thể, rõ rệt đối với nâng cao mức độ chỉ số hài lòng, chất lượng phục vụ của tổ chức, cá nhân.

2. Tổ chức tuyên truyền CCHC đồng bộ, hiệu quả, liên tục, bằng nhiều hình thức thiết thực, đúng mức đối với các nội dung trọng điểm được xác định tại Kế hoạch tuyên truyền CCHC của ngành năm 2023 và những năm tiếp theo; tuyên truyền hướng dẫn các đơn vị thực hiện tự chủ hoàn toàn; tiếp tục tham mưu cho UBND tỉnh và tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp đầu tư xã hội hóa trong lĩnh vực sự nghiệp y tế, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh của tỉnh.

3. Phổ biến sâu rộng đến toàn bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của ngành nội dung các văn bản quy phạm pháp luật; giáo dục bộ cán bộ,

công chức, viên chức, người lao động “Sống và làm việc theo pháp luật”; triển khai, thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật về lĩnh vực ngành, tham gia góp ý với các cấp để hoàn thiện thể chế để phù hợp và thúc đẩy sự phát triển của xã hội.

4. Rà soát, phân công cụ thể người chịu trách nhiệm thực hiện từng mục tiêu nhiệm vụ CCHC; phân tích các mặt làm được cần phát huy, những hạn chế thiếu sót đã được chỉ ra trong báo cáo đã qua của UBND tỉnh; phải xây dựng các biện pháp, quy chế, quy tắc để khắc phục một cách triệt để những yếu kém, những vấn đề khách hàng chưa hài lòng; thực hiện kiểm tra, giám sát thường xuyên trong nội bộ, tổ chức tự đánh giá, khảo sát sự chuyển biến hài lòng của khách hàng.

5. Tăng cường công tác chỉ đạo, quản lý việc triển khai thực hiện nâng cao chất lượng dịch vụ y tế công, nâng tỷ lệ hài lòng của cá nhân, tổ chức (về thủ tục hành chính, kỹ thuật chuyên môn và chất lượng dịch vụ y tế tại các đơn vị, khám bệnh, chữa bệnh, các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu) đạt **trên 85% năm 2023 và trên 90% những năm tiếp theo.**

## II. NHIỆM VỤ

1. Tiếp tục rà soát, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật, các cơ chế chính sách nhằm tạo môi trường kinh doanh thuận lợi, bình đẳng cho các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân hoạt động có hiệu quả trong lĩnh vực khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe và các lĩnh vực liên quan đến y tế phát triển.

2. Đẩy mạnh ứng dụng khoa học kỹ thuật tiên tiến, ứng dụng công nghệ thông tin trong tất cả các hoạt động quản lý, quản trị, điều hành của ngành y tế; nâng cao chất lượng cung ứng các dịch vụ y tế, tạo cơ hội và điều kiện thuận lợi cho mọi người dân được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe với chất lượng ngày càng cao và đảm bảo sự công bằng trong khám, chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe tiến đến “Tăng cường Y tế cơ sở, hướng tới bao phủ sức khỏe toàn dân”.

3. Tăng cường tuyên truyền và giáo dục nhằm nâng cao ý thức về vai trò và trách nhiệm của từng cán bộ, công chức, viên chức và người lao động ngành y tế trong nhận thức và hành động về cải cách thủ tục hành chính tại cơ quan, đơn vị góp phần nâng cao chất lượng y tế địa phương.

4. Phối hợp với các cấp, các ngành tiếp tục nâng cao hiệu lực và hiệu quả quản lý nhà nước về y tế.

## III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Xây dựng Kế hoạch hành động, nâng cao chỉ số hài lòng đối với các cơ sở khám, chữa bệnh và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe ban đầu; xây dựng kế hoạch phù hợp tại các đơn vị và triển khai thực hiện khả thi, hiệu quả cao.

2. Rà soát các thủ tục hành chính của ngành; đẩy mạnh việc tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa điện tử và một cửa điện tử liên thông trong việc giải quyết thủ tục hành chính; tuyên truyền công chức, viên chức và người lao động thuộc thực hiện nộp hồ sơ trực tuyến đối với các thủ tục hành chính mức độ 3, 4 đạt tối thiểu 45% hồ sơ trực tuyến và thực hiện qua Bưu chính công ích trên 15% hồ sơ trên tổng số hồ sơ tiếp nộp.

3. Đẩy mạnh công tác cải cách thủ tục hành chính, cụ thể: Rút ngắn quy trình khám chữa bệnh, quy trình xử lý; giảm thời gian giải quyết các thủ tục hành chính, giảm chi phí, bảo đảm công khai, minh bạch cho mọi tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp được biết. Các cơ sở y tế điều trị đảm bảo công khai các nội dung sau:

a) Thông tin về đội ngũ nhân viên y tế: số lượng và chuyên môn của các bác sĩ, y tá và nhân viên y tế khác.

b) Các dịch vụ y tế được cung cấp: danh sách các dịch vụ y tế được cung cấp, giá cả và thời gian làm việc.

c) Quy trình khám chữa bệnh: quy trình khám chữa bệnh, bao gồm quy trình tiếp nhận bệnh nhân, xếp lịch hẹn, phòng khám và phác đồ điều trị.

d) Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân: Chính sách bảo vệ thông tin cá nhân của bệnh nhân, bao gồm cách thức thu thập, sử dụng và bảo mật thông tin cá nhân.

e) Các tiêu chuẩn chất lượng y tế: Các tiêu chuẩn chất lượng y tế mà cơ sở tuân thủ và các chứng nhận hoặc giấy chứng nhận liên quan đến việc đáp ứng các tiêu chuẩn này.

f) Thông tin về các bệnh lý và phương pháp điều trị: Thông tin về các bệnh lý và phương pháp điều trị, bao gồm các thông tin về các thuốc và phương pháp điều trị thay thế.

g) Các thông tin liên quan đến chi phí và thanh toán: Các thông tin liên quan đến chi phí và thanh toán, bao gồm các thông tin về các chế độ bảo hiểm y tế và các hình thức thanh toán khác.

h) Các thông tin về cơ sở vật chất và trang thiết bị: Thông tin về cơ sở vật chất và trang thiết bị y tế của họ, bao gồm các thông tin về trang thiết bị chẩn đoán, máy móc y tế và phòng thí nghiệm.

i) Các chính sách và quy định nội bộ: Các chính sách và quy định nội bộ của đơn vị, bao gồm các quy định về đạo đức nghề nghiệp, quy trình giải quyết khiếu nại và phản ánh của bệnh nhân.

j) Thông tin về các chương trình và hoạt động cộng đồng: Thông tin về các chương trình và hoạt động cộng đồng của đơn vị, bao gồm các hoạt động về giáo dục sức khỏe, phòng bệnh và chăm sóc sức khỏe cộng đồng. Các hoạt động này sẽ giúp tăng cường sự hiểu biết và truyền thông về sức khỏe trong cộng đồng và tạo ra một môi trường cộng đồng lành mạnh hơn.

4. Tăng cường giám sát, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị của ngành y trong việc thực thi trách nhiệm, nhiệm vụ được giao, nhất là ở các lĩnh vực phát sinh những bức xúc cần quan tâm, nhanh chóng giải quyết một cách triệt để, đúng quy định của pháp luật cho các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp và mọi người dân có liên quan.

5. Tạo mọi điều kiện thuận lợi, bảo đảm công khai, minh bạch và bình đẳng cho mọi tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp được tiếp cận với các thông tin y tế theo cơ chế thị trường giữa doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần có liên về lĩnh vực y tế và chăm sóc sức khỏe tại địa phương.

6. Tăng cường các kênh nhằm trao đổi thông tin một cách thường xuyên, liên tục và có hiệu quả đối với các tổ chức, cá nhân và mọi người dân có liên quan; tiếp tục tìm kiếm nguồn lực và đẩy mạnh công tác xã hội hóa ngành y đặc biệt trong lĩnh vực đầu tư phát triển, thúc đẩy phát triển và ứng dụng kỹ thuật chuyên sâu tại các tuyến, phát triển các dịch vụ hỗ trợ lĩnh vực y tế; tăng cường trao đổi nhằm hỗ trợ và tháo gỡ các khó khăn cho doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình đầu tư thuộc lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe tại địa phương. Tạo hình ảnh và môi trường đầu tư thân thiện, năng động, hiệu quả với các nhà đầu tư trong và ngoài nước khi tham gia đầu tư lĩnh vực y tế tại tỉnh Khánh Hòa.

7. Thường xuyên tổ chức kiểm tra, giám sát tiến độ và kết quả triển khai thực hiện kế hoạch cải cách thủ tục hành chính, các chương trình hành động, các kế hoạch công tác của các đơn vị trong toàn ngành, trong quá trình thực hiện các chỉ tiêu kế hoạch phát triển kinh tế - xã hội, các Chỉ thị, Chương trình, Kế hoạch của Trung ương và của Tỉnh về cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh đã đề ra; tham mưu tích cực cho tỉnh trong việc đề xuất các giải pháp phù hợp, kịp thời, linh hoạt, hiệu quả về chỉ đạo, điều hành, quản lý, quản trị đối với việc cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh thuộc lĩnh vực y tế tại địa phương;

8. Tiếp tục đẩy mạnh việc triển khai ứng dụng khoa học, công nghệ, kỹ thuật tiên tiến về lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe; chú trọng chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, y tế dự phòng, an toàn thực phẩm... song song với việc nâng cao chất lượng phục vụ các dịch vụ y tế công tại địa phương;

9. Tăng cường tuyên truyền, phổ biến nội dung các văn bản pháp luật, chính sách của Đảng và Nhà nước cho cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong toàn ngành hiểu và nhận thức đầy đủ việc cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh thuộc lĩnh vực y tế, để tất cả cán bộ, công chức, viên chức người lao động trong toàn ngành thực hiện đúng;

10. Tổ chức hội thảo, tọa đàm, tìm giải pháp nâng cao cụ thể chỉ số hài lòng của khách hàng đối với các dịch vụ y tế; báo cáo việc triển khai thực hiện ý kiến chỉ đạo của UBND tỉnh; tổ chức việc kiểm tra triển khai thực hiện của các đơn vị.

#### **IV. GIẢI PHÁP THỰC HIỆN**

1. Đẩy mạnh công tác tuyên truyền, phổ biến để bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động nhận thức các nội dung trọng tâm trong công tác CCHC; chỉ đạo triển khai thực hiện các quy định, quy tắc ứng xử; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính và trách nhiệm đạo đức nghề nghiệp, của mỗi bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động, nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm; tiên phong gương mẫu trong thực hiện nhiệm vụ, không ngừng phấn đấu, rèn luyện để ngày được hoàn thiện hơn, xây dựng hình ảnh người cán bộ y tế của ngành chuyên nghiệp, hiện đại, liêm khiết, phục vụ tốt; phấn đấu nâng tỷ lệ cá nhân, chức hài lòng về thủ tục hành chính, kỹ thuật chuyên môn và chất lượng dịch vụ y tế tại các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh của ngành trên 85% trong năm 2023 và trên 90% những năm tiếp theo.

2. Tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của việc thực hiện giá dịch vụ y tế mới, cơ cấu giá dịch vụ y tế mới để người dân hiểu, đồng thuận; triển khai tập huấn, giáo dục bộ cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có liên quan về bảng giá để áp dụng cho người bệnh và vận động “Người Việt Nam ưu tiên dùng thuốc Việt Nam”.

3. Đặc biệt chú trọng việc thực hiện công khai, minh bạch giá viện phí và các thủ tục hành chính trong công tác khám, chữa bệnh và các dịch vụ y tế; rà soát đánh giá tác động các quy trình, quy định về chuyên môn; đảm bảo sự duy trì tuân thủ quy định công tác chuyên môn của cán bộ y tế.

4. Tiếp tục triển khai thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” và “Tăng cường y tế cơ sở, hướng tới bao phủ sức khỏe toàn dân”; tiếp tục khảo sát sự hài lòng

của người dân và doanh nghiệp; triển khai công tác CCHC trong khám, chữa bệnh; nâng cao tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong thực thi công vụ, đặc biệt đội ngũ phục vụ trực tiếp chuyên môn; quyết tâm xóa bỏ tình trạng cán bộ y tế thờ ơ, vô cảm, vô trách nhiệm, đùn đẩy trước những khó khăn, bức xúc của người bệnh.

5. Quản lý điều hành, nâng cao chất lượng dịch vụ y tế tại các cơ sở khám, chữa bệnh; tăng cường kiểm tra chuyên môn, như: Kê đơn, bình bệnh án, bình đơn thuốc, tuân thủ đúng hướng dẫn chẩn đoán và điều trị, quy trình kỹ thuật, quy trình chăm sóc người bệnh...

6. Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin và khoa học kỹ thuật tiên tiến trong chuyên môn và giải quyết thủ tục hành chính, đặc biệt trong thanh toán BHYT.

7. Đẩy mạnh việc triển khai thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ y tế theo Bộ tiêu chí quản lý dịch vụ y tế cho các đơn vị cung cấp dịch vụ y tế công.

#### **IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **1. Phòng Tổ chức - Hành chính Sở Y tế**

Tham mưu cho Lãnh đạo Sở Y tế trong việc lập kế hoạch triển khai thực hiện các giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh PCI.

Tổ chức, chỉ đạo các đơn vị y tế trong toàn tỉnh thực hiện đầy đủ các nội dung của Kế hoạch; hướng dẫn các bộ phận, các đơn vị trực thuộc căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao xây dựng và tổ chức thực hiện các chương trình hành động, bảo đảm phù hợp thống nhất với các mục tiêu, nội dung, giải pháp của Kế hoạch này.

Là đầu mối tổng hợp, theo dõi kết quả thực hiện các thủ tục hành chính công tại các đơn vị, bộ phận.

Tổng hợp kết quả thực hiện của các đơn vị, bộ phận về những giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh PCI, kịp thời tham mưu cho Giám đốc Sở Y tế báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

Giám sát thực hiện tốt một cửa điện tử tại Trung tâm phục vụ hành chính công tỉnh; nâng cao năng lực và hiệu quả hoạt động của Bộ phận một cửa của Sở Y tế tiến tới chuyên nghiệp; thực hiện công khai, minh bạch các thủ tục hành chính, đặc biệt là việc niêm yết công khai các mức thu phí, lệ phí... tạo mọi điều kiện thuận lợi cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp hoạt động, đầu tư trong lĩnh vực y tế, chăm sóc sức khỏe có hiệu quả.

Tham mưu cho Giám đốc Sở Y tế phân công rõ ràng giữa các đơn vị trực thuộc Sở, các bộ phận, phòng/ban để có cơ sở kiểm tra và tổng hợp, đánh giá kết quả thực hiện cuối năm.

Phối hợp với Ban chỉ đạo công tác Cải cách thủ tục hành chính của Sở Y tế trong việc kiểm tra, giám sát tình hình thực hiện nâng cao năng lực cải cách thủ tục hành chính công thuộc lĩnh vực y tế tại các đơn vị, bộ phận.

## **2. Phòng Kế hoạch - Tài chính Sở Y tế**

Đề xuất với Giám đốc Sở Y tế tham mưu cho UBND tỉnh cân đối, bố trí nguồn vốn để tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

Phối hợp với phòng Tổ chức – Hành chính giám sát, tham mưu các giải pháp cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh PCI, kịp thời tham mưu cho Giám đốc Sở Y tế báo cáo UBND tỉnh theo quy định.

## **3. Các phòng chức năng Sở Y tế**

Tiếp tục rà soát các văn bản quy phạm pháp luật; kiểm tra, kiểm soát các thủ tục hành chính, quy trình nội bộ thuộc thẩm quyền đơn vị, bộ phận mình phải giải quyết. Đặc biệt là đối với các thủ tục hành chính có liên quan đến các chỉ số xếp hạng năng lực cạnh tranh; đồng thời kiến nghị, sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ... những thủ tục rườm rà, không cần thiết nhằm đơn giản hóa thủ tục hành chính công về y tế tạo điều kiện cho tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp hoạt động được thông thoáng, hiệu quả.

## **4. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở Y tế**

Căn cứ vào các nội dung triển khai thực hiện và theo chức năng, nhiệm vụ được giao xây dựng kế hoạch hành động, xác định rõ các mục tiêu, nhiệm vụ, nội dung hoạt động và các giải pháp cụ thể để tổ chức triển khai thực hiện.

Tổ chức tuyên truyền đến tất cả cán bộ, công chức, viên chức và người lao động trong toàn ngành về việc triển khai thực hiện Kế hoạch của ngành y tế về hành động cải thiện Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, nâng cao Chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Y tế tỉnh Khánh Hòa năm 2023 và những năm tiếp theo.

Tiếp tục công khai các thủ tục hành chính công, các quy trình, bảng kiểm... trên Trang thông tin điện tử của đơn vị, giúp cho các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp tiếp cận và tham gia giải quyết môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh PCI khi có nhu cầu.

Tăng cường kiểm tra, giám sát việc thực hiện các quy trình, bảng kiểm, thủ tục tại các bộ phận thực hiện; kịp thời phát hiện và xử lý nghiêm những cán

bộ, công chức, viên chức,.. trong quá trình thực thi công vụ có những hành vi những thiếu, cản trở tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính, hoặc không thực hiện đúng các quy trình, thủ tục hành chính đã công khai.

Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin và khoa học kỹ thuật tiên tiến trong chuyên môn và giải quyết thủ tục hành chính.

Không ngừng cải tiến chất lượng cung ứng các dịch vụ y tế, chăm sóc sức khỏe, nâng cao sự hài lòng của các tổ chức, cá nhân và doanh nghiệp trong việc thực hiện Kế hoạch của ngành y tế nhằm cải thiện môi trường kinh doanh, nâng cao chỉ số năng lực cạnh tranh PCI cấp tỉnh.

Trên đây là Kế hoạch hành động cải thiện Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh, nâng cao chỉ số hài lòng đối với sự phục vụ của ngành Y tế tỉnh Khánh Hòa năm 2023 và những năm tiếp theo./.

***Nơi nhận:***

- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng thuộc Sở (VBĐT);
- Các cơ quan, đơn vị thuộc (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**GIÁM ĐỐC**

**Bùi Xuân Minh**