

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

ĐẶNG THỊ NGỌC TÂM

CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ
TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

LUẬN VĂN THẠC SĨ
LUẬT HIẾN PHÁP VÀ LUẬT HÀNH CHÍNH

HÀ NỘI, năm 2018

VIỆN HÀN LÂM KHOA HỌC XÃ HỘI VIỆT NAM
HỌC VIỆN KHOA HỌC XÃ HỘI

ĐẶNG THỊ NGỌC TÂM

**CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ
TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Ngành : Luật Hiến pháp và Luật Hành chính

Mã số: 8380102

NGƯỜI HƯỚNG DẪN KHOA HỌC:

PGS.TS. VŨ THƯ

HÀ NỘI, năm 2018

LỜI CAM ĐOAN

Tôi xin cam đoan luận văn tốt nghiệp thạc sĩ chuyên ngành Luật Hiến pháp và Luật Hành chính về “Cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế từ thực tiễn Thành phố Hồ Chí Minh” là công trình nghiên cứu của riêng bản thân, được thực hiện trên cơ sở nghiên cứu lý thuyết và khảo sát thực tiễn, cùng với sự hướng dẫn khoa học của PGS.TS. Vũ Thư. Những số liệu nêu trong luận văn là trung thực và có nguồn gốc. Các số liệu được sử dụng đã được trích dẫn đầy đủ trong danh mục tài liệu tham khảo.

TÁC GIẢ LUẬN VĂN

Đặng Thị Ngọc Tâm

MỤC LỤC

MỞ ĐẦU	1
Chương 1: NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LÝ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ	10
1.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế.....	10
1.2. Các quy định pháp luật về cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế	17
1.3. Nội dung của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế.....	19
1.4. Những yếu tố tác động ảnh hưởng đến cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế .	32
Chương 2: THỰC TRẠNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH	36
2.1. Các đặc điểm của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại Thành phố Hồ Chí Minh.....	36
2.2. Hoạt động cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh..	40
Chương 3: QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ	70
3.1. Quan điểm về đẩy mạnh cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế	70
3.2. Giải pháp tăng cường cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế.....	70
KẾT LUẬN	75
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO	

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Biểu 2.1. Biểu đồ về số lượt phản ánh không hài lòng của người bệnh trong tháng 5 năm 2017.....	47
Biểu 2.2. Biểu đồ về phân bố số lượt phản ánh không hài lòng tháng 02 và tháng 03 năm 2018.....	48
Biểu 2.3. Biểu đồ so sánh tỉ lệ hài lòng của 6 nhóm hoạt động năm 2016 và năm 2017.....	50
Biểu 2.4. Kết quả khảo sát hài lòng của các bệnh viện đối với hoạt động quản lý điều hành và cải cách hành chính của các phòng ban chức năng thuộc Sở Y tế.....	51

MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Thành phố Hồ Chí Minh là đô thị đặc biệt, một trung tâm lớn về kinh tế, văn hóa, khoa học công nghệ, đầu mối giao lưu và hội nhập quốc tế; là đầu tàu, động lực, có sức hút và sức lan tỏa lớn của vùng kinh tế trọng điểm phía Nam; có vị trí chính trị quan trọng đối với sự phát triển chung của cả nước.

Trong lĩnh vực chăm sóc sức khỏe, Thành phố Hồ Chí Minh là một trung tâm y tế lớn nhất của khu vực phía Nam và cả nước, hoạt động hiệu quả trong lĩnh vực phòng chống dịch bệnh cũng như phát triển trở thành trung tâm y tế chuyên sâu, kỹ thuật cao theo định hướng của Trung ương và theo chỉ đạo của Lãnh đạo Thành phố. Bên cạnh những thành quả đạt được, thách thức mà thành phố gặp phải là sự biến đổi khí hậu toàn cầu, áp lực nguy cơ lây lan dịch bệnh do sự gia tăng dân số cơ học; áp lực quá tải bệnh viện do người dân từ các tỉnh dồn về thành phố để khám chữa bệnh ngày một nhiều hơn. Trong bối cảnh trên, được sự quan tâm chỉ đạo của Bộ Y tế, Thành Ủy, Ủy ban nhân dân thành phố, sự giám sát giúp đỡ của Hội đồng nhân dân thành phố; sự hợp tác của các ban ngành đoàn thể và sự nỗ lực của toàn thể cán bộ nhân viên ngành y tế, chất lượng khám chữa bệnh và các dịch vụ phục vụ người bệnh từng bước được nâng cao.

Trong những năm qua, công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong cả nước nói chung, thành phố Hồ Chí Minh nói riêng đã đạt được rất nhiều thành tựu quan trọng, đặc biệt là những thành tựu quan trọng trong công tác y tế dự phòng, khám bệnh, chữa bệnh, dược, trang thiết bị y tế và tài chính y tế. Song song với công tác trên, công tác cải cách hành chính nói chung và công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế nói riêng là rất cần thiết trong hoạt động quản lý nhà nước nhằm đổi mới các thủ tục hành chính duy trì trật tự, kỷ cương trong quản lý hành chính của Nhà nước. Đây cũng là vấn đề trực tiếp liên quan đến cuộc sống hàng ngày của nhân dân được Đảng, Nhà nước và toàn xã hội hết sức quan tâm.

Bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe là bổn phận của mỗi người dân, mỗi gia đình và cộng đồng, là trách nhiệm của các cấp ủy đảng, chính quyền, Mặt trận

Tổ quốc, các đoàn thể nhân dân và các tổ chức xã hội, trong đó ngành y tế giữ vai trò nòng cốt về chuyên môn và kỹ thuật. Khuyến khích các thành phần kinh tế đầu tư phát triển các dịch vụ chăm sóc và nâng cao sức khỏe. Nghề y là một nghề đặc biệt, cần được tuyển chọn, đào tạo, sử dụng và đãi ngộ đặc biệt. Mỗi cán bộ, nhân viên y tế phải không ngừng nâng cao đạo đức nghề nghiệp và năng lực chuyên môn, xứng đáng với sự tin cậy và tôn vinh của xã hội, thực hiện lời dạy của Chủ tịch Hồ Chí Minh: “Người thầy thuốc giỏi đồng thời phải là người mẹ hiền”.

Tại thành phố Hồ Chí Minh, thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ X về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020, Thành ủy thành phố Hồ Chí Minh đã ban hành Chương trình hành động số 18-CTrHD/TU ngày 31/10/2016. Chương trình cải cách hành chính của thành phố đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng: thành phố đã chú trọng đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật; cải tiến lề lối làm việc, đẩy mạnh kiểm soát thủ tục hành chính, công khai, minh bạch quy trình, thủ tục hành chính, ứng dụng công nghệ thông tin, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của các tổ chức, công dân và doanh nghiệp; kiện toàn tổ chức bộ máy, đẩy mạnh phân cấp, phát huy mạnh mẽ vai trò điều hành, phân định rõ thẩm quyền, trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy, chính quyền ở địa phương, cơ quan, đơn vị; tăng cường phối hợp giữa thành phố với các bộ, ngành Trung ương, kiến nghị cơ quan có thẩm quyền ban hành, sửa đổi, bổ sung cơ chế, chính sách, quy định pháp luật tạo sự đột phá trong xây dựng và phát triển thành phố; thực hiện nề nếp chế độ tiếp xúc, đối thoại trực tiếp với nhân dân của cán bộ chủ chốt, cán bộ dân cử các cấp; tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính, mở rộng sự giám sát, trực tiếp đánh giá của công dân và doanh nghiệp đối với cán bộ công chức; tăng cường kiểm tra, chấn chỉnh thái độ tiếp xúc, trách nhiệm của cán bộ, công chức khắc phục tình trạng né tránh, sợ trách nhiệm, thái độ thờ ơ, vô cảm; nâng cao hiệu quả công tác phát hiện, xử lý nghiêm minh và kịp thời hành vi tham ô, nhũng nhiễu, vòi vĩnh của cán bộ, công chức trong thực thi công vụ, qua đó góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý Nhà nước, cải thiện chất lượng môi trường đầu tư, thu hút nguồn lực đầu tư, tạo động lực thúc đẩy thành phố phát

triển ổn định. Sau nhiều năm thực hiện cải cách hành chính, TP. Hồ Chí Minh đã ban hành nhiều văn bản trong các lĩnh vực là “điểm nóng” của hoạt động kinh tế - xã hội như quản lý nhà đất, xây dựng, thu hút đầu tư,... từng bước xoá bỏ cơ chế “bao cấp”, “xin - cho”, làm thay đổi nếp nghĩ và thói quen trong quan hệ giữa chính quyền với nhân dân, đưa hoạt động của các cơ quan công quyền ngày càng gần dân hơn, phục vụ nhân dân tốt hơn, góp phần làm thay đổi tư duy cải cách hành chính

Thực tiễn cho thấy, cải cách hành chính tại TP. Hồ Chí Minh đã đạt được những kết quả tích cực, nhưng cũng gặp không ít khó khăn, trở ngại cần được sớm khắc phục. Đã nảy sinh những vướng mắc từ cơ chế, chính sách như chưa phân cấp, phân định rành mạch trong mối quan hệ về giải quyết thủ tục hành chính và trên từng lĩnh vực giữa các ngành, các cấp; việc rà soát, bãi bỏ nhiều văn bản pháp quy, văn bản hành chính sai sót dù rất cố gắng, nhưng chưa có quy trình ra văn bản thật đúng chuẩn mực và hiện vẫn còn những quy định bất cập khác; thời gian xử lý thủ tục hành chính đã tiến bộ nhưng vẫn bị quá hạn, nhiều hồ sơ còn tồn đọng do sự phối, kết hợp giữa các cơ quan, tổ chức nhà nước chưa chặt chẽ. Mặt khác, xét cho cùng, muốn cải cách hành chính có hiệu quả, phải có một đội ngũ công chức có phẩm chất, năng lực ngang tầm với nhiệm vụ và vấn đề kèm theo là phải có cơ chế quản trị nhân sự khoa học, chế độ chính sách tuyển dụng, lương thưởng hợp lý, khuyến khích được người giỏi, động viên được mọi nguồn nhân lực.

Trong lĩnh vực y tế, công tác bảo vệ và chăm sóc sức khoẻ nhân dân ở nước ta nói chung và thành phố Hồ Chí Minh nói riêng đã đạt được nhiều thành tựu quan trọng. Mạng lưới y tế, đặc biệt là y tế cơ sở ngày càng được củng cố và phát triển; nhiều dịch bệnh nguy hiểm được khống chế và đẩy lùi; các dịch vụ y tế ngày một đa dạng; nhiều công nghệ mới được nghiên cứu và ứng dụng; việc cung ứng thuốc và trang thiết bị y tế đã có nhiều cố gắng hơn trước. Bảo hiểm y tế được hình thành và bước đầu phát huy tác dụng. Nhân dân ở hầu hết các vùng, miền đã được chăm sóc sức khoẻ tốt hơn; phần lớn các chỉ tiêu tổng quát về sức khoẻ của nước ta đều vượt các nước có cùng mức thu nhập bình quân đầu người. Trong bối cảnh về cải cách chung như vậy, cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố cũng đã đạt

được kết quả to lớn nhưng đồng thời cũng còn không ít bất cập, hạn chế: hệ thống y tế chậm đổi mới, chưa thích ứng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường định hướng xã hội chủ nghĩa và sự thay đổi của cơ cấu bệnh tật; chất lượng dịch vụ y tế chưa đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của nhân dân; điều kiện chăm sóc y tế cho người nghèo, vùng sâu, vùng xa, vùng dân tộc thiểu số còn nhiều khó khăn; năng lực sản xuất và cung ứng thuốc còn yếu, giá thuốc chữa bệnh còn cao so với thu nhập của nhân dân; tổ chức và hoạt động của y tế dự phòng còn nhiều bất cập. Một bộ phận nhân dân chưa hình thành được ý thức và thói quen tự bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe. Vệ sinh môi trường, an toàn thực phẩm chưa được kiểm soát chặt chẽ; những việc làm vi phạm đạo đức nghề nghiệp của một số cán bộ y tế chậm được khắc phục. Tổ chức bộ máy các đơn vị sự nghiệp hiện còn công kênh, nhiều đầu mối, hiệu quả hoạt động của một số đơn vị sự nghiệp chưa cao và biên chế không giảm, dẫn đến đội ngũ công viên chức hưởng lương từ ngân sách nhà nước ngày càng tăng và gây áp lực ngày càng lớn cho ngân sách nhà nước.

Nguyên nhân chính của những hạn chế nêu trên: hoạt động quản lý nhà nước trong lĩnh vực y tế còn nhiều bất cập, một số chính sách về y tế không còn phù hợp nhưng chậm được sửa đổi hoặc bổ sung; việc quản lý hoạt động khám, chữa bệnh và hành nghề y dược tư nhân chưa chặt chẽ; đầu tư của Nhà nước cho y tế chưa cao, phân bổ và sử dụng nguồn lực chưa hợp lý, kém hiệu quả. Chưa có những giải pháp hữu hiệu để huy động các nguồn lực từ cộng đồng và xã hội cho công tác bảo vệ và chăm sóc sức khỏe; đội ngũ cán bộ y tế còn thiếu và yếu, cơ cấu chưa hợp lý, chế độ đãi ngộ chưa thỏa đáng; một số cấp Ủy đảng và chính quyền chưa thực sự quan tâm lãnh đạo, chỉ đạo công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân, nhiều nơi còn trông chờ vào bao cấp của Nhà nước.

Bên cạnh nguyên nhân còn những thách thức: nhiều vấn đề xã hội mới phát sinh như ô nhiễm môi trường, tệ nạn xã hội đang ảnh hưởng xấu đến sức khỏe của nhân dân; chênh lệch về thu nhập trong nhân dân đang đặt ra những thách thức lớn về bảo đảm công bằng trong khám, chữa bệnh; mặt trái của kinh tế thị trường có nguy cơ làm phai mờ giá trị đạo đức cao quý của người thầy thuốc; quy mô dân số

của nước ta những năm tới vẫn tiếp tục tăng, nhu cầu chăm sóc sức khỏe của nhân dân ngày càng cao và đa dạng, trong khi khả năng đáp ứng của hệ thống y tế còn hạn chế; chi phí cho chăm sóc sức khỏe ngày càng lớn, trong khi về cơ bản nước ta vẫn còn là một nước nghèo, đầu tư cho công tác chăm sóc sức khỏe còn thấp; toàn cầu hóa và hội nhập kinh tế quốc tế vừa đem lại những cơ hội thuận lợi, đồng thời cũng đặt nước ta trước những nguy cơ bị lây truyền các bệnh dịch nguy hiểm và những thách thức trong lĩnh vực sản xuất thuốc và ứng dụng công nghệ cao trong y tế. Từ những yêu cầu khách quan trên, học viên đã chọn vấn đề "*Cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế từ thực tiễn thành phố Hồ Chí Minh*" làm đề tài luận văn cao học của mình.

2. Tình hình nghiên cứu đề tài

Trên thế giới đã có các đề tài nghiên cứu về cải cách hành chính có liên quan đến vấn đề cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế đã được thực hiện trong nhiều năm qua. Tuy nhiên, vấn đề cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế vẫn chưa nhận được sự quan tâm, nghiên cứu nhiều.

Cuốn sách "*Cải cách cải cách nền hành chính Việt Nam: Thực trạng và giải pháp*" đưa tiễn đến độc giả những bình luận chi tiết về sự phát triển nền hành chính ở Việt Nam trong hơn một thập kỷ đổi mới, cũng như đề xuất những giải pháp nhằm đẩy nhanh quá trình cải cách hành chính. Cuốn sách, gồm phần giới thiệu chung và sáu (06) chương, đưa ra những cách nhìn nhận sâu sắc về sáu lĩnh vực chính và mang tính đan xen trong cải cách hành chính công ở Việt Nam, bao gồm (i) cải cách thể chế quản lý hành chính, (ii) cơ cấu tổ chức của chính phủ và bộ máy nhà nước, (iii) phát triển nguồn nhân lực trong lĩnh vực công vụ, (iv) quản lý tài chính công, (v) phát triển kinh tế và cải cách hành chính công, và (vi) chống tham nhũng, phát triển và cải cách hành chính. Cuốn sách là sản phẩm chung của 18 chuyên gia nghiên cứu cao cấp và trung cấp của Việt Nam và quốc tế, những người đã tham gia vào công trình nghiên cứu do Chương trình Phát triển Liên Hợp Quốc (UNDP) tại Việt Nam chủ trì và Cố vấn chính sách về cải cách hành chính công và chống tham nhũng của UNDP làm trưởng nhóm và chủ biên, được tiến hành từ cuối

năm 2008 và đầu năm 2009. Cuốn sách cũng có sự tham gia của hơn 100 người được phỏng vấn là những chuyên gia trong lĩnh vực hành chính công tại Việt Nam và đang phục vụ hoặc đã từng phục vụ trong các tổ chức chính trị, nhà nước, các tổ chức xã hội, các viện nghiên cứu ở Việt Nam. Cuốn sách có thể thu hút sự quan tâm đặc biệt của các nhà hoạch định chính sách Việt Nam, các trường đại học, các nhà nghiên cứu thực tiễn và các đối tác phát triển trực tiếp tham gia vào các nỗ lực cách hành chính công ở Việt Nam.

Tác giả Nguyễn Văn Thâm (Chủ biên), cuốn “*Thủ tục hành chính; Lý luận và thực tiễn*”, Nxb Chính trị Quốc gia, Hà Nội 2002. Cuốn sách này nghiên cứu khá công phu về thủ tục hành chính đi từ khái niệm, phân loại, ý nghĩa, đặc điểm đến thực tiễn việc cải cách thủ tục hành chính ở Việt Nam và có đi phân tích cải cách thủ tục hành chính ở một số lĩnh vực. Đây là cuốn sách cung cấp nhiều tài liệu, luận cứ rất tốt để là cơ sở nghiên cứu đối với Luận văn.

Tác giả Đinh Văn Ân, Hoàng Thu Hòa, (đồng chủ biên) *Đổi mới cung ứng dịch vụ công ở Việt Nam*, Nxb Thống kê 2006. Cuốn sách đã nêu đầy đủ về khái niệm dịch vụ công, đánh giá được sự cung ứng dịch vụ công (có cả phần về thủ tục hành chính), và các giải pháp đẩy mạnh xã hội hóa cung ứng các dịch vụ công ở Việt Nam. Đặc biệt cuốn sách có nêu các giải pháp đơn giản hóa các TTHC thành lập các đơn vị cung ứng dịch vụ công.

Ngoài ra đã có một số công trình nghiên cứu liên quan đến cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế nghiên cứu thực trạng hoạt động cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế và xây dựng mô hình của tác giả Trần Ngọc Duy (2014) - Luận văn thạc sỹ - Đại học Quốc gia Hà Nội. Tác giả đã chỉ ra những ưu điểm của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh, chăm sóc sức khỏe nhân dân trong cả nước, đáp ứng được nhu cầu đa dạng hóa của mọi tầng lớp nhân dân với chất lượng phục vụ cao. Bên cạnh những tài liệu trên, còn có các tài liệu liên quan khác như:

Báo cáo Kết quả thực hiện chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2001 - 2010 và phương hướng cải cách hành chính giai đoạn 2011 –

2020, Hà Nội, 2015;

- Các báo cáo của Tổ công tác chuyên trách cải cách thủ tục hành chính của Thủ tướng Chính phủ;

- Báo cáo tổng hợp: Mô hình tổ chức hoạt động của Nhà nước pháp quyền XHCN của nhân dân, do nhân dân, vì nhân dân ở nước ta trong thời kỳ CNH-HĐH đất nước – Đề tài KX-04-02;

- Giáo trình Luật hành chính Việt Nam – Đại học Luật Hà Nội;

- Nguyễn Cửu Việt, Giáo trình Luật Hành chính Việt Nam, Khoa Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội, Nxb Đại học Quốc gia Hà Nội, 2010;

- Nguyễn Hữu Tri, Nguyễn Hữu Đức, Cải cách hành chính địa phương – Lý luận và thực tiễn, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội, 1998;

- TS. Thang Văn Phúc, TS. Nguyễn Minh Phương, Hệ thống công vụ và xu hướng cải cách của một số nước trên thế giới, Nxb Chính trị quốc gia, Hà Nội, 2003;

Các công trình nghiên cứu nói trên tuy không trực tiếp nghiên cứu về cải cách hành chính của Thành phố Hồ Chí Minh nhưng cũng gợi mở những vấn đề có ý nghĩa, bổ ích cho chúng tôi tiếp thu trong quá trình nghiên cứu làm Luận văn. Tiếp tục đẩy mạnh cải cách hành chính như thế nào để thực hiện tốt mục tiêu xã hội, phù hợp với điều kiện hiện có và đúng quy luật vận động của xã hội là vấn đề cần có sự đầu tư nghiên cứu sâu sắc hơn nữa cả về lý luận và thực tiễn. Đặc biệt, cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh chưa có công trình nào nghiên cứu, phân tích, đánh giá một cách toàn diện thực trạng cũng như đưa ra được giải pháp hiệu quả nhằm tăng cường vai trò cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế trong giai đoạn hiện nay.

3. Mục đích và nhiệm vụ nghiên cứu

Mục đích của đề tài luận văn là trên cơ sở làm rõ những vấn đề lý luận về cải cách và thực tiễn cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh, luận văn đề xuất các giải pháp tiếp tục hoàn thiện công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế, không ngừng nâng cao uy tín của nhà nước với

công dân, đáp ứng yêu cầu hội nhập, thực hiện tốt các cam kết với các tổ chức kinh tế quốc tế, nhằm nâng cao hiệu quả công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế trong thời gian tới.

Luận văn thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

- Làm rõ những vấn đề lý luận liên quan đến cải cách hành chính nói chung và cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế nói riêng.
- Phân tích, đánh giá thực trạng cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế từ thực tiễn thành phố Hồ Chí Minh trong giai đoạn từ năm 2012 đến năm 2016.
- Trên cơ sở nghiên cứu vấn đề lý luận và thực tiễn tại cải cách hành chính tại thành phố Hồ Chí Minh thì đề tài luận văn đề xuất các giải pháp đẩy mạnh công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu của luận văn là cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại địa phương

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Về không gian: Trong luận văn này tác giả chỉ nghiên cứu về CCHC ở cấp thành phố.

Về thời gian: Từ năm 2012 đến 2018.

5. Phương pháp luận và phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp luận

Nghiên cứu đề tài được thực hiện trên cơ sở các quan điểm chủ nghĩa Mác – Lê nin, tư tưởng Hồ Chí Minh, đường lối chính sách của Đảng về những vấn đề về cải cách hành chính. Quán triệt đường lối, quy định nghị quyết Đại hội Đảng Cộng sản Việt Nam về công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới.

5.2. Các phương pháp nghiên cứu cụ thể

Là phương pháp phân tích tổng hợp, so sánh, khảo sát thực tiễn, tiến hành thu thập, phân tích ý kiến của các chuyên gia có kinh nghiệm về quản lý, chính

sách, pháp luật về y tế...

6. Ý nghĩa lý luận và thực tiễn của luận văn

Luận văn hệ thống hóa, làm rõ những vấn đề lý luận về cải cách hành chính và thực tiễn cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh, đồng thời đề xuất các giải pháp tiếp tục cải cách hành chính trong lĩnh vực này. Với các kết quả đạt được, luận văn có ý nghĩa như sau:

- Làm tài liệu tham khảo cho việc tiếp tục cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế trong giai đoạn hiện nay.

- Các kết quả nghiên cứu có thể làm tài liệu tham khảo cho việc giảng dạy và học tập, cho các nhà quản lý. Đồng thời góp phần vào việc sửa đổi các quy định pháp luật.

7. Cơ cấu của Luận văn

Ngoài phần mở đầu, kết luận, phụ lục, danh mục tài liệu tham khảo và mục lục, nội dung của Luận văn được kết cấu thành 03 chương sau đây:

Chương 1. Những vấn đề lý luận và pháp lý về cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế.

Chương 2. Thực trạng cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh.

Chương 3. Quan điểm và giải pháp tăng cường cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế.

Chương 1

NHỮNG VẤN ĐỀ LÝ LUẬN VÀ PHÁP LÝ VỀ CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ

1.1. Khái niệm, đặc điểm và vai trò của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

1.1.1. Khái niệm và đặc điểm của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

Trước hết, cần làm rõ khái niệm hành chính (hay hành chính nhà nước). Theo nghĩa chung nhất, hành chính là khái niệm được dùng để chỉ các hoạt động chỉ đạo, điều hành, tổ chức của các tổ chức xã hội trong xã hội nhằm hướng các hoạt động của của các thành viên của tổ chức đến một mục đích chung nhất định. Theo nghĩa hẹp hơn, hành chính được hiểu chỉ hoạt động chỉ đạo, điều hành, tổ chức thực hiện các công việc của nhà nước, do nhà nước thực hiện.

Thứ nhất, Hành chính và hành pháp là hai khái niệm khác nhau, hành pháp là một trong ba nhánh quyền, được hiểu là quyền tổ chức thực hiện luật và hoạch định chính sách. Hiến pháp năm 2013 phân công việc thực hiện quyền hành pháp chỉ cho Chính phủ. Thuật ngữ hành chính, trong quan niệm của giới học thuật hiện nay, có tới ít nhất bốn nghĩa: hoạt động quản lý của cơ quan nhà nước, hoạt động tổ chức trong lĩnh vực quản lý; các cơ quan chấp hành của quyền lực nhà nước, bộ máy chính phủ; những người có chức vụ, ban giám đốc, lãnh đạo các cơ quan, doanh nghiệp; người điều hành, người chịu trách nhiệm tổ chức hoạt động của cơ quan, doanh nghiệp. Trong đó, nhiều ý kiến khẳng định, từ gốc La tinh, hành chính đồng nghĩa với quản lý. Theo nghĩa Hán – Việt, hành chính là thi hành những chính sách và mệnh lệnh của Chính phủ.

Thứ hai, khi nói đến hành chính hầu hết quan điểm đều nói đến hoạt động thực hiện quyền hành pháp, bản thân hành chính không phải là một loại quyền. Chỉ có thể quan niệm, hành chính là hành pháp trong hành động.

Thứ ba, nền hành chính nhà nước là hệ thống các yếu tố hợp thành về tổ chức và cơ chế hoạt động để thực thi quyền hành pháp. Về cấu trúc, nền hành chính nhà nước bao gồm các yếu tố: thể chế hành chính; cơ cấu tổ chức bộ máy hành

chính và cơ chế vận hành; nguồn nhân lực thực thi công vụ - đội ngũ cán bộ, công chức hành chính; nguồn lực tài chính và cơ sở vật chất kỹ thuật bảo đảm yêu cầu thực thi công vụ. Nền hành chính nhà nước và lĩnh vực quản lý hành chính nhà nước tuyệt đối không phải là một.

Với quan niệm như trên về hành chính, sau đây luận văn sẽ xem xét khái niệm cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế. Cải cách là khái niệm được hiểu là sửa đổi những bộ phận cũ trong lĩnh vực nhất định cho thành hợp lý và đáp ứng yêu cầu khách quan hơn. Trong thực tế ở nước ta, cải cách hành chính là một sự thay đổi có kế hoạch, theo một mục tiêu nhất định, được xác định bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Cải cách hành chính không làm thay đổi bản chất của hệ thống hành chính mà chỉ làm cho hệ thống này trở nên hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân được tốt hơn so với trước, chất lượng các thể chế quản lý nhà nước đồng bộ, khả thi, đi vào cuộc sống hơn.

Cải cách hành chính tùy theo điều kiện của từng thời kỳ, giai đoạn của lịch sử, yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia, có thể được đặt ra những trọng tâm, trọng điểm khác nhau, hướng tới hoàn thiện một hoặc một số nội dung của nền hành chính, đó là tổ chức bộ máy, đội ngũ cán bộ, công chức, thể chế pháp lý hoặc tài chính công...

Cải cách hành chính là một khái niệm đã được nhiều học giả, các nhà nghiên cứu hành chính trên thế giới đưa ra, dựa trên các điều kiện về chế độ chính trị, kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia, cũng như phụ thuộc vào quan điểm và mục tiêu nghiên cứu, do đó hầu hết các định nghĩa này được đưa ra với nhiều góc độ khác nhau. Tuy nhiên, qua xem xét, phân tích dưới nhiều góc độ định nghĩa của khái niệm, có thể thấy các khái niệm về cải cách hành chính được nêu ra có một số điểm thống nhất căn bản như sau:

Thứ nhất, cải cách hành chính là một sự thay đổi có kế hoạch, theo một mục tiêu nhất định, được xác định bởi cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

Thứ hai, cải cách hành chính không làm thay đổi bản chất của hệ thống hành chính, mà chỉ làm cho hệ thống này trở nên hiệu quả hơn, phục vụ nhân dân được

tốt hơn so với trước, chất lượng các thể chế quản lý nhà nước đồng bộ, khả thi, đi vào cuộc sống hơn, cơ chế hoạt động, chức năng, nhiệm vụ của bộ máy, chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức làm việc trong các cơ quan nhà nước sau khi tiến hành cải cách hành chính đạt hiệu quả, hiệu lực hơn, đáp ứng yêu cầu quản lý kinh tế – xã hội của một quốc gia;

Thứ ba, cải cách hành chính tùy theo điều kiện của từng thời kỳ, giai đoạn lịch sử, yêu cầu phát triển kinh tế xã hội của mỗi quốc gia, có thể được đặt ra những trọng tâm, trọng điểm khác nhau hướng tới hoàn thiện một hoặc một số nội dung của nền hành chính, đó là tổ chức bộ máy; đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; thể chế pháp lý; tài chính công...

Ở Việt Nam hiện nay, chưa có văn bản quy phạm pháp luật nào chính thức định nghĩa khái niệm cải cách hành chính là gì. Tuy nhiên, nhiều văn bản quan trọng của Đảng đã đề cập đến thuật ngữ này, như Nghị quyết Hội nghị Trung ương VIII (Khóa 7), năm 1995; Nghị quyết Hội nghị trung ương V (Khóa X) năm 2007; ... đã nêu ra các mục tiêu, nhiệm vụ cụ thể cho công cuộc cải cách hành chính nhà nước. Đồng thời, Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020 của Chính phủ được ban hành kèm theo Nghị quyết số 30c/2011/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ cũng đã nêu các nội dung cơ bản hay là các yếu tố cải cách trong nền hành chính Việt Nam là: Cải cách thể chế; Cải cách thủ tục hành chính; Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước; Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; Cải cách tài chính công; Hiện đại hoá nền hành chính.

Mục tiêu của cải cách hành chính nhà nước đến 2020 theo Chương trình tổng thể là “Trọng tâm cải cách hành chính trong giai đoạn 10 năm tới là: Cải cách thể chế; xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức, chú trọng cải cách chính sách tiền lương nhằm tạo động lực thật sự để cán bộ, công chức, viên chức thực thi công vụ có chất lượng và hiệu quả cao; nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính và chất lượng dịch vụ công”.

Cải cách hành chính ở mỗi quốc gia chịu ảnh hưởng mạnh mẽ của yếu tố

chính trị, mức độ phát triển kinh tế - xã hội, cũng như các yếu tố mang tính chất đặc trưng khác của mỗi quốc gia như truyền thống văn hoá, lịch sử,... và cải cách hành chính nhà nước ở các nước khác nhau cũng mang những sắc thái riêng, được tiến hành trên những cấp độ khác nhau, với những nội dung khác nhau.

Trong lĩnh vực y tế, thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP ngày 08/11/2011 của Chính phủ ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020; Quyết định số 225/QĐ-TTg ngày 04/02/2016 của Thủ tướng Chính phủ Phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2016-2020; Quyết định 5384/QĐ-BYT ngày 17/12/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế phê duyệt Kế hoạch cải cách hành chính của Bộ Y tế giai đoạn 2016 - 2020, Bộ Y tế ban hành Kế hoạch cải cách hành chính (CCHC) năm 2018 với mục tiêu:

Xây dựng và hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật (QPPL) về y tế; tăng cường công tác phổ biến, giáo dục pháp luật về y tế, báo cáo theo dõi thi hành pháp luật về y tế; Thực hiện công tác kiểm soát thủ tục hành chính (TTHC) ngành y tế, đơn giản hóa theo các TTHC theo Đề án được phê duyệt; công bố và cập nhật TTHC công khai, tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân đối với TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của bộ;

Hoàn thiện hệ thống tổ chức ngành y tế từ Trung ương đến địa phương theo hướng tinh gọn, hiệu quả, phân định rõ chức năng, nhiệm vụ; đẩy mạnh việc xây dựng vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ; thực hiện việc tuyển dụng, quản lý, sử dụng có hiệu quả đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành y tế; thực hiện đầy đủ Quy định về tiêu chuẩn, quy trình bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, từ chức, miễn nhiệm đối với các chức danh lãnh đạo, quản lý trong các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ;

Xây dựng và hoàn thiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các đơn vị sự nghiệp công theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ; Rà soát các quy trình đấu thầu, quản lý công tác đấu thầu đặc biệt là đấu thầu thuốc tập trung quốc gia theo Nghị định số 63/2014/NĐ-CP; Cải cách Quy trình quản lý công sản; Cải cách công tác quản lý dự án nguồn Hỗ trợ phát triển chính thức

(ODA).

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý hành chính nhà nước và trong các đơn vị sự nghiệp y tế công lập; triển khai thực hiện Chính phủ điện tử theo Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14/10/2015 của Chính phủ về Chính phủ điện tử; nâng cao tỷ lệ, hồ sơ TTHC được xử lý trực tuyến mức độ 4.

Áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 vào hoạt động của các đơn vị thuộc Bộ và khuyến khích áp dụng tại các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ thay thế hệ thống tiêu chuẩn ISO 9001:2008; Triển khai thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công. Đảm bảo đến cuối năm 2018, phấn đấu 100% các bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế tổ chức đo lường và công bố chỉ số hài lòng của người dân đối với dịch vụ do bệnh viện cung cấp.

Từ những phân tích trên có thể đưa ra khái niệm cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế như sau:

Cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế là cải cách các yếu tố của nền hành chính liên quan đến lĩnh vực y tế về thể chế, tổ chức bộ máy quản lý, đội ngũ cán bộ, công chức, tài chính công và hiện đại hoá hành chính nhằm làm cho quản lý nhà nước về y tế có hiệu quả hơn.

Cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế có các đặc điểm sau:

Trước hết, là cải cách các công cụ để thực hiện các chính sách của Nhà nước trong lĩnh vực y tế. Điều này phân biệt nó với cải cách hành chính trong các lĩnh vực khác. Đối tượng mà cải cách hướng đến ở đây là phục vụ xét cho cùng là bảo đảm quyền được bảo vệ, chăm sóc sức khỏe, bình đẳng trong việc sử dụng các dịch vụ y tế, việc phòng bệnh, chữa bệnh.

Thứ hai, cải cách hành chính nhằm tăng cường quản lý nhà nước đối với một loại dịch vụ công rất nhạy cảm trong đời sống xã hội. Do y tế gắn với sinh mệnh, sức khỏe của con người nên các sự kiện về y tế cũng như quản lý nhà nước về y tế thường được công luận hết sức quan tâm.

Thứ ba, cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế là lĩnh vực ưu tiên so với các

lĩnh vực khác, bởi điều đó liên quan đến sức khoẻ con người - nguồn của cái quý giá nhất để sáng tạo ra các của cải vật chất, tinh thần.

Thứ tư, cải cách hành chính nhà nước trong lĩnh vực y tế được thực hiện là cải cách như các cải cách lĩnh vực khác là cải cách trong lĩnh vực hành pháp.

Thứ năm, nền hành chính hiện nay đang chuyển từ hành chính cai quản (hành chính đơn thuần) sang hành chính phục vụ, làm dịch vụ cho xã hội, từ quản lý tập trung sang cơ chế thị trường làm cho hoạt động quản lý hành chính đa dạng về nội dung và phong phú, uyển chuyển về hình thức, biện pháp đồng thời đối tượng quản lý của nó là xã hội dân sự cũng muôn hình, muôn vẻ.

Do đó, cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế cũng có đặc điểm quan trọng này.

1.1.2. Vai trò cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

Vai trò của CCHC trong lĩnh vực y tế được thể hiện ở những điểm sau đây:

Một là, hoạt động hành chính nhà nước trong lĩnh vực y tế và các lĩnh vực khác đóng vai trò quan trọng trong việc sự phát triển đời sống xã hội theo định hướng của nhà nước, qua đó hiện thực hóa mục tiêu chính trị của đảng cầm quyền đại diện cho lợi ích của giai cấp cầm quyền và người dân trong xã hội. Chính vì vậy, nâng cao chất lượng hoạt động của bộ máy hành chính nhà nước là yêu cầu và mong muốn của mọi quốc gia. Cải cách hành chính nhà nước, xét cho cùng, không có mục đích tự thân mà nhằm tăng cường hiệu lực và hiệu quả quản lý của bộ máy hành chính nhà nước trong quá trình quản lý các mặt của đời sống xã hội, trong đó có quản lý nhà nước về y tế, hướng đến mục tiêu giảm tỷ lệ mắc bệnh, tật và tử vong, nâng cao sức khoẻ, tăng tuổi thọ, cải thiện chất lượng giống nòi, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống, chất lượng nguồn nhân lực, hình thành hệ thống chăm sóc sức khỏe đồng bộ từ Trung ương đến cơ sở và thói quen giữ gìn sức khỏe của nhân dân, đáp ứng yêu cầu công nghiệp hoá, hiện đại hoá, xây dựng và bảo vệ Tổ quốc.

Hai là, nâng cao nhận thức, vai trò và trách nhiệm của các cấp uỷ đảng, chính quyền, Mặt trận Tổ quốc, các đoàn thể, tổ chức xã hội, cộng đồng và mỗi

người dân trong việc bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe. Các cấp uỷ đảng, chính quyền, đặc biệt là ở cơ sở, phải xác định việc lãnh đạo, chỉ đạo công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân là một trong những nhiệm vụ chính trị quan trọng. Đổi mới và hoàn thiện hệ thống y tế theo hướng công bằng, hiệu quả và phát triển, nhằm tạo cơ hội thuận lợi cho mọi người dân được bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe với chất lượng ngày càng cao, phù hợp với sự phát triển kinh tế - xã hội của đất nước. Thúc đẩy các cơ sở y tế tiến hành các hoạt động cải tiến và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả và mang lại sự hài lòng cao nhất có thể cho người bệnh, người dân và nhân viên y tế; nỗ lực phấn đấu thực hiện kế hoạch chỉ đạo, điều hành của Chính phủ và Ủy ban Nhân dân thành phố để phát triển công tác y tế, tiếp tục phát huy thành quả của các năm qua về công tác chăm sóc sức khỏe cho người dân thành phố góp phần hoàn thành thắng lợi nhiệm vụ phát triển kinh tế xã hội chung của thành phố.

Ba là, cải tiến quy trình khám, chữa bệnh rút ngắn thời gian chờ khám bệnh và làm xét nghiệm cận lâm sàng; Nâng cao chất lượng điều trị, tăng cường điều trị ngoại trú, giảm ngày điều trị, rút ngắn thời gian nằm viện.... Tổ chức tập huấn về kỹ năng giao tiếp và qui tắc ứng xử cho nhân viên y tế; ứng dụng công nghệ thông tin trong y tế; củng cố hoạt động đường dây nóng bệnh viện; cải thiện qui trình chỉ dẫn, đón tiếp, hướng dẫn, cấp cứu người bệnh.

Bốn là, Phát triển bảo hiểm y tế toàn dân, nhằm từng bước đạt tới công bằng trong chăm sóc sức khỏe, thực hiện sự chia sẻ giữa người khỏe với người ốm, người giàu với người nghèo, người trong độ tuổi lao động với trẻ em, người già; công bằng trong đãi ngộ đối với cán bộ y tế; thực hiện tốt việc trợ giúp cho các đối tượng chính sách và người nghèo trong chăm sóc và nâng cao sức khỏe.

Tạo sự chuyển biến rõ rệt về nhận thức, trách nhiệm của toàn bộ hệ thống chính trị đối với công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân. Trang bị kiến thức và kỹ năng để mỗi người, mỗi gia đình, mỗi cộng đồng có thể chủ động phòng bệnh

1.2. Các quy định pháp luật về cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

1.2.1. Các văn bản quy phạm pháp luật liên quan đến cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

Hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật trong lĩnh vực y tế đã được ban hành tương đối hoàn chỉnh, tạo cơ sở pháp lý và công cụ quan trọng trong quản lý và điều chỉnh các hoạt động y tế. Đặc biệt, năm 2006, đã trình Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy hoạch tổng thể phát triển hệ thống y tế Việt Nam giai đoạn đến năm 2010 và tầm nhìn 2020, đây được coi là một trong những mốc quan trọng về định hướng phát triển của ngành y tế.

Thực hiện Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ về Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011 – 2020, Bộ Y tế đã nghiêm túc quán triệt, nâng cao nhận thức, trách nhiệm của cán bộ, công chức đối với việc thực hiện công tác cải cách hành chính, xác định đây là nhiệm vụ trọng tâm mang tính đột phá trong việc nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác quản lý nhà nước, thúc đẩy việc hoàn thành nhiệm vụ chính trị của ngành y tế.

Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 1313/QĐ-BYT hướng dẫn đơn giản hóa thủ tục khám chữa bệnh làm giảm thời gian khám bệnh trung bình là 48,5 phút. Chủ trương của ngành về “Đổi mới phong cách thái độ phục vụ của cán bộ, viên chức y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”... bước đầu đã làm thay đổi lề lối, tác phong phục vụ của đội ngũ thầy thuốc, cán bộ, viên chức trong các đơn vị khám chữa bệnh.

Triển khai thực hiện Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

1.2.2. Nội dung những quy định của pháp luật về cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

Trong những năm vừa qua, thực hiện chỉ đạo của Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, Bộ Y tế đã tích cực, chủ động triển khai các nội dung, nhiệm vụ của Chương trình tổng thể cải cách hành chính Nhà nước theo Nghị quyết số 30c/NQ-CP của Chính phủ và bước đầu đã đạt được một số kết quả đáng ghi nhận.

Để đẩy mạnh, nâng cao hiệu quả của công tác cải cách hành chính trong thời gian tới, Bộ trưởng Bộ Y tế yêu cầu người đứng đầu các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ phải tập trung triển khai thực hiện tốt các nội dung, nhiệm vụ sau:

1. Chủ động xây dựng kế hoạch cải cách hành chính hàng năm cụ thể, chi tiết, đầy đủ các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện để bảo đảm hoàn thành 100% các chỉ tiêu, các hoạt động đã đề ra trong kế hoạch; thực hiện việc báo cáo cải cách hành chính đầy đủ nội dung, đúng thời hạn theo đúng quy định.

2. Lập kế hoạch xây dựng văn bản quy phạm pháp luật hằng năm cụ thể, chi tiết, khả thi; thường xuyên đôn đốc, kiểm tra bảo đảm thực hiện 100% chỉ tiêu, tiến độ theo kế hoạch đã phê duyệt, tuyệt đối không để nợ đọng văn bản quy phạm pháp luật; thực hiện đúng quy định về quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật, bảo đảm tính hợp hiến, hợp pháp, và tính khả thi của văn bản.

3. Thực hiện đúng quy định về trình tự, thẩm quyền ban hành mới các thủ tục hành chính; rà soát, cắt giảm, đơn giản hóa thủ tục hành chính, cắt giảm các điều kiện đầu tư kinh doanh; thực hiện việc công bố, công khai, cập nhật, niêm yết thủ tục hành chính theo đúng quy định; tập trung giải quyết kịp thời, đúng hạn các hồ sơ thủ tục hành chính, không để quá hạn; thực hiện việc tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ công ích theo danh mục đã đăng ký.

4. Khẩn trương hoàn thiện các quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức hoặc Quy chế tổ chức hoạt động của đơn vị; tổ chức rà soát sắp xếp, tinh gọn bộ máy tổ chức bộ máy của đơn vị; thực hiện tinh giản biên chế, bảo đảm sử dụng đúng chỉ tiêu biên chế được giao; thực hiện đúng quy định về cơ cấu, số lượng, tiêu chuẩn cán bộ lãnh đạo, quản lý của đơn vị.

5. Khẩn trương cập nhật Đề án vị trí việc làm của đơn vị, trình Bộ trưởng phê duyệt theo cơ cấu tổ chức mới; bố trí, sắp xếp cán bộ, công chức, viên chức theo đúng đề án vị trí việc làm; thực hiện việc tuyển dụng, đào tạo, bồi dưỡng, nâng ngạch, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, đánh giá, phân loại cán bộ, công chức, viên chức

theo đúng quy định của pháp luật.

6. Hoàn thiện các văn bản quy phạm pháp luật về cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm của các đơn vị sự nghiệp y tế; tích cực triển khai thực hiện cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính trong các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ.

7. Đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý điều hành tại các đơn vị; tăng cường việc sử dụng hệ thống quản lý, điều hành văn bản điện tử và hộp thư điện tử, bảo đảm trên 80% cán bộ, công chức thường xuyên sử dụng; tăng cường số lượng và duy trì tốt việc triển khai cung cấp dịch vụ công trực tuyến mức độ 3 và mức độ 4; thực hiện việc công bố, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 tại tất cả các đơn vị; duy trì, nâng cấp Cổng thông tin điện tử của và Kiến trúc Chính phủ điện tử của Bộ Y tế.

8. Thường trực cải cách hành chính của Bộ Y tế (Vụ Tổ chức cán bộ, Vụ Pháp chế, Văn phòng Bộ, Cục Công nghệ Thông tin, Vụ Kế hoạch - Tài chính, Thanh tra Bộ) chủ động, tích cực kiểm tra, theo dõi, đôn đốc và thống kê báo cáo tình hình và kết quả thực hiện các nội dung, nhiệm vụ cải cách hành chính theo từng lĩnh vực được phân công.

9. Kết quả cải cách hành chính hằng năm của các đơn vị là cơ sở quan trọng để đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ, năng lực lãnh đạo, điều hành và trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị.

Vụ Truyền thông - Thi đua khen thưởng khẩn trương hoàn thiện hướng dẫn về công tác thi đua khen thưởng, trong đó có tiêu chí cụ thể về mức độ hoàn thành công tác cải cách hành chính để đề xuất khen thưởng, động viên các tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc; không xét tặng bất kỳ danh hiệu thi đua, khen thưởng nào đối với tập thể, cá nhân không hoàn thành các nhiệm vụ cải cách hành chính.

1.3. Nội dung của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

1.3.1. Cải cách thể chế

- Trước hết là cải cách thể chế phục vụ cho hoạt động hành chính trong lĩnh vực y tế (cụ thể là phục vụ cho thị trường vốn, tiền tệ, chứng khoán, thị trường bất động sản, lao động, công nghệ, dịch vụ công, phục vụ cho hoạt động của Chính

phủ; Bộ, UBND Tỉnh - Thành phố). Đổi mới quan hệ Nhà nước với dân, Nhà nước với doanh nghiệp;

Cụ thể là: Đổi mới và nâng cao chất lượng tham mưu công tác ban hành văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố, gắn với công tác kiểm soát thủ tục hành chính, kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật và theo dõi thi hành pháp luật. Chú trọng việc đánh giá tác động, đảm bảo kiểm soát chặt chẽ tính thống nhất, đồng bộ, khả thi của văn bản quy phạm pháp luật thuộc thẩm quyền của thành phố. Rà soát các văn bản quy phạm pháp luật do Trung ương và Ủy ban nhân dân thành phố ban hành nhằm sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc đề xuất, kiến nghị thành phố trình Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ sửa đổi, bổ sung những quy định không còn phù hợp. Nghiên cứu, kiến nghị sửa đổi, bổ sung các quy định của pháp luật về xã hội hóa; khuyến khích các thành phần kinh tế cung ứng các dịch vụ tốt nhất cho người dân trong môi trường cạnh tranh bình đẳng, lành mạnh. Phải tiến tới xây dựng được một hệ thống thủ tục hành chính rõ ràng, đơn giản, thuận lợi; tính pháp lý cao và có sự minh bạch. Chấp hành đúng luật khám chữa bệnh, đảm bảo xã hội hóa các dịch vụ khám chữa bệnh. Các cơ quan nhà nước phải giải quyết công bằng, dân chủ các yêu cầu của tổ chức và công dân. Mẫu hoá các loại giấy tờ. Thực hiện cơ chế "một cửa" trong giải quyết các yêu cầu của dân. Quy định rõ trách nhiệm cá nhân công chức trong giải quyết công việc; Khen thưởng và kỷ luật rõ ràng.

Cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực y tế phải đặt trong nhiệm vụ cụ thể đặt ra trong cải cách thủ tục hành chính giai đoạn 2011-2020, trong đó chú ý việc: Cắt giảm và nâng cao chất lượng thủ tục hành chính; kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật; Công khai, minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các hình thức thiết thực và thích hợp; thực hiện thống nhất cách tính chi phí mà cá nhân, tổ chức phải bỏ ra khi giải quyết thủ tục hành chính tại cơ quan hành chính nhà nước; duy trì và cập nhật cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính;

- Xây dựng nền hành chính trong sạch, vững mạnh, chuyên nghiệp, hiện đại, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, ứng dụng có hiệu quả công nghệ thông tin; chú trọng cải cách thủ tục hành chính đảm bảo thuận lợi cho người dân và doanh nghiệp, góp phần tích cực chống quan liêu, phòng và chống tham nhũng, lãng phí. Xây dựng bộ máy quản lý tinh gọn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm giữa các cơ quan; xây dựng đội ngũ cán bộ công chức có đủ phẩm chất chính trị, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần, trách nhiệm phục vụ nhân dân, đáp ứng yêu cầu phát triển bền vững và hội nhập quốc tế, góp phần xây dựng thành công đô thị thông minh.

- Tăng cường trách nhiệm cá nhân, cơ quan, đơn vị và người đứng đầu cơ quan trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách hành chính gắn với việc xây dựng thành công chính quyền điện tử phù hợp, có mô hình hiệu quả đảm bảo công khai minh bạch; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi, minh bạch nhằm giảm thiểu về thời gian, chi phí của doanh nghiệp trong việc tuân thủ thủ tục hành chính phục vụ người dân và doanh nghiệp.

- Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt mức trên 80%; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đạt trên 90%; sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ do đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong lĩnh vực y tế đạt trên 80% vào năm 2020.

- Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ; 100% các cơ quan, đơn vị trực thuộc có cơ cấu cán bộ, công chức phù hợp với vị trí việc làm.

- Nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công đến năm 2020; 30% hồ sơ thủ tục hành chính được xử lý trực tuyến mức độ 4.

- Phần đầu Chỉ số cải cách hành chính (PAR index) của Sở Y tế trong nhóm 10 cơ quan đứng đầu của thành phố Hồ Chí Minh.

- Tập trung cải cách thủ tục hành chính trong nội bộ cơ quan, đơn vị trực thuộc và giữa các cơ quan, đơn vị các cấp với nhau. Tăng cường công tác kiểm tra, khảo sát trong ngành Y tế.

- Thủ tục hành chính được cải cách cơ bản, mức độ hài lòng của người dân và doanh nghiệp về thủ tục hành chính đạt trên 80% và tỷ lệ giải quyết hồ sơ trễ hạn đều đạt trên 90%.

- Tiếp tục thực hiện có hiệu quả các giải pháp chấn chỉnh, tăng cường công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 30/2014/CT-UBND ngày 5/12/2014 của Ủy ban nhân dân thành phố. Đề cao trách nhiệm người đứng đầu tại cơ quan và các đơn vị trực thuộc trong thực hiện cải cách thủ tục hành chính.

- Tiếp tục nghiêm túc thực hiện quy định về xin lỗi trong trường hợp giải quyết hồ sơ trễ hạn theo Quyết định số 5157/QĐ-UBND ngày 30/9/2016 của Ủy ban nhân dân thành phố.

- Xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức thiếu ý thức phục vụ người dân, tổ chức khi đến giao dịch, có hành vi nhũng nhiễu, yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần không đúng quy định, giải quyết hồ sơ trễ hạn không có lý do chính đáng, đồng thời xử lý trách nhiệm người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

- Thực hiện việc công bố; cập nhật, niêm yết công khai các thủ tục hành chính theo quy định và bằng nhiều hình thức phù hợp để người dân biết, thuận lợi trong thực hiện và nâng cao hiệu quả, vai trò giám sát cơ quan trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.

- Công khai minh bạch tất cả các thủ tục hành chính bằng các cách thức thiết thực và thích hợp; cập nhật đầy đủ, kịp thời các thủ tục hành chính đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố công bố trên cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và Trang thông tin điện tử của thành phố.

- Thực hiện thống nhất và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả; bố trí Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đạt chuẩn về diện tích; bảo đảm sự hài lòng của cá nhân, tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan, đơn vị đạt trên 80% vào năm 2020.

- Duy trì thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính để hỗ trợ nâng cao chất lượng và giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan, đơn vị. Giải quyết tốt mối quan hệ cơ quan,

đơn vị với tổ chức, công dân và doanh nghiệp theo hướng xác định rõ quy trình giải quyết công việc, trách nhiệm cá nhân.

- Chủ động rà soát, kiến nghị đơn giản hóa thủ tục hành chính, đề xuất giải pháp cải cách thủ tục hành chính trong lĩnh vực y tế, nghiên cứu phương thức từ “tiền kiểm sang hậu kiểm” trong giải quyết thủ tục hành chính (lĩnh vực cấp phép kinh doanh có điều kiện, ...) để giảm chi phí hành chính, không gây phiền hà cho người dân và doanh nghiệp.

- Tăng cường công tác kiểm tra, khảo sát các phòng ban và các đơn vị trực thuộc.

- Tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn đều đạt trên 90% vào năm 2020.

- Đề cao trách nhiệm người đứng đầu, cơ quan đầu mối tiếp nhận hồ sơ trong quy trình liên thông, cơ quan quản lý ngành, lĩnh vực trong thực hiện cơ chế kiểm soát quy trình giải quyết thủ tục hành chính:

+ Thực hiện có hiệu quả các giải pháp chấn chỉnh, tăng cường hiệu quả công tác kiểm soát thủ tục hành chính theo Chỉ thị số 30/2014/CT-UBND ngày 25 tháng 12 năm 2014 của Ủy ban nhân dân thành phố.

+ Chỉ đạo xử lý kịp thời, dứt điểm với phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp; hướng dẫn, chỉ đạo xử lý kịp thời theo chức năng, thẩm quyền đối với việc giải quyết thủ tục hành chính của đơn vị thuộc lĩnh vực quản lý; chủ động và phối hợp với các cơ quan liên quan tháo gỡ khó khăn, vướng mắc trong quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa liên thông; việc thực hiện trách nhiệm giải thích, hướng dẫn thủ tục; kiểm soát số lượng hồ sơ phải bổ sung nhiều lần, bổ sung ngoài thời gian pháp luật quy định và nguyên nhân hồ sơ bị trễ hạn.

Tiếp tục triển khai thực hiện có hiệu quả Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19 tháng 10 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua dịch vụ bưu chính công ích.

1.3.2. Cải cách tổ chức bộ máy

Thực hiện có hiệu quả Nghị quyết số 39-NQ/TW ngày 17 tháng 4 năm 2015 của Bộ Chính trị về tinh giản biên chế và cơ cấu lại đội ngũ cán bộ, công chức, viên

chức và Nghị định số 108/2014/NĐ-CP của Chính phủ về chính sách tinh giản biên chế.

Thực hiện Kết luận số 244-LK/TU ngày 24 tháng 11 năm 2017 của Ban Thường vụ Thành ủy về thực hiện Thông báo số 30-TB/TW ngày 23 tháng 5 năm 2017 và Kết luận số 17-KL/TW ngày 11 tháng 9 năm 2017 của Bộ Chính trị. Sắp xếp tổ chức bộ máy các cơ quan hành chính và đơn vị, sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố, đẩy mạnh phân cấp thẩm quyền giải quyết công việc và gắn kết chặt chẽ với các chính sách tinh giản biên chế theo tinh thần Nghị quyết Trung ương 6 khóa XII và các văn bản sửa đổi, bổ sung các quy định về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện.

Lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước hướng tới xây dựng một bộ máy hành chính đơn giản, gọn nhẹ, vận hành thông suốt từ trung ương tới cơ sở với chức năng, nhiệm vụ giữa các cơ quan hành chính nhà nước và các cấp hành chính không chồng chéo, trùng lặp. Cải cách tổ chức bộ máy trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh liên quan chủ yếu đến việc rà soát, sắp xếp lại tổ chức của bộ máy Sở Y tế, các đơn vị trực thuộc Nội dung cụ thể trong lĩnh vực này bao gồm:

- Tiến hành tổng rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế hiện có của Sở Y tế, Phòng Y tế, trên cơ sở đó điều chỉnh chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức, sắp xếp lại các cơ quan, đơn vị nhằm khắc phục tình trạng chồng chéo, bỏ trống hoặc trùng lặp về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn;

- Rà soát và đẩy mạnh thực hiện phân cấp đến các đơn vị trong Ngành đi đôi với giám sát bằng các quy định, quy chế; tiếp tục thực hiện cải cách hành chính, nhất là cải cách thủ tục hành chính theo hướng dân chủ, công khai, minh bạch, chuyên nghiệp;

- Tiếp tục đổi mới phương thức làm việc của Sở Y tế, Phòng Y tế; thực hiện thống nhất và nâng cao chất lượng thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tập trung tại bộ phận tiếp nhận, trả kết quả tại Sở Y tế;

- Sửa đổi, bổ sung các văn bản hướng dẫn về hệ thống tổ chức ngành y tế địa phương dựa trên quy hoạch ngành và theo hướng gọn nhẹ, theo phân cấp hợp lý giữa bộ, các đơn vị thuộc bộ với y tế ngành, y tế địa phương, phân định rõ thẩm quyền trách nhiệm phù hợp với điều kiện và năng lực của mỗi tuyến, mỗi đơn vị y tế;

- Đổi mới về cơ chế tổ chức và hoạt động của các cơ quan đơn vị sự nghiệp thực hiện dịch vụ công và đơn vị sự nghiệp khoa học công nghệ trong ngành y tế theo hướng tự chủ tự chịu trách nhiệm; tăng cường xã hội hóa trong các hoạt động cung cấp dịch vụ y tế công cho các tổ chức xã hội, tổ chức phi chính phủ hoặc doanh nghiệp đảm nhận;

Xây dựng quy chế phối hợp, phân công, phân cấp rõ ràng giữa các cơ quan, đơn vị để nâng cao vai trò, trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, phục vụ tốt nhất cho nhân dân và chịu sự giám sát chặt chẽ của nhân dân. Nêu cao tính tiên phong, gương mẫu và trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện cải cách hành chính trong lĩnh vực ngành Y tế, đặc biệt là khi để xảy ra tiêu cực, phiền hà, nhũng nhiễu;

Đổi mới cơ bản mô hình tổ chức và phương thức hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công. Tăng cường đầu tư và đổi mới cơ chế quản lý của Nhà nước để các đơn vị sự nghiệp công lập phát triển mạnh mẽ, có hiệu quả, chất lượng dịch vụ y tế được từng bước nâng cao.

1.3.3. Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, cán bộ quản lý lĩnh vực y tế

Đó là việc Sở Y tế, Phòng Y tế và các đơn vị sự nghiệp y tế xác định vị trí việc làm, nâng cao trình độ, thái độ phục vụ người dân. Chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức hành chính là yếu tố cơ bản, quyết định tới hiệu lực và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước nói riêng và cả bộ máy hành chính nhà nước nói riêng. Do đó, đây là một trong những nội dung được chú trọng nhất trong tiến trình cải cách hành chính ở nước ta. Những nhiệm vụ chủ yếu đặt ra cho việc

xây dựng và nâng cao chất lượng cán bộ, công chức, viên chức y tế theo hướng đã được xác định cho giai đoạn 2011-2020 là:

- Phần đầu đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu hợp lý, đủ trình độ và năng lực thi hành công vụ, phục vụ nhân dân;

- Xây dựng được đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có phẩm chất đạo đức tốt, có bản lĩnh chính trị, có năng lực, có tính chuyên nghiệp cao, tận tụy phục vụ nhân dân thông qua các hình thức đào tạo, bồi dưỡng phù hợp, có hiệu quả;

- Thực hiện các quy định pháp luật về chức danh, tiêu chuẩn nghiệp vụ của cán bộ, công chức, viên chức, kể cả cán bộ, công chức lãnh đạo, quản lý;

- Xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức hợp lý gắn với vị trí việc làm;

- Thực hiện quy định của pháp luật về tuyển dụng, bố trí, phân công nhiệm vụ phù hợp với trình độ, năng lực, sở trường của công chức, viên chức trúng tuyển; thực hiện chế độ thi nâng ngạch theo nguyên tắc cạnh tranh; thi tuyển cạnh tranh để bổ nhiệm vào các vị trí lãnh đạo;

- Tổ chức thực hiện đúng các quy định của pháp luật về đánh giá cán bộ, công chức, viên chức trên cơ sở kết quả thực hiện nhiệm vụ được giao; thực hiện cơ chế loại bỏ, bãi miễn những người không hoàn thành nhiệm vụ, vi phạm kỷ luật, mất uy tín với nhân dân; quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tương ứng với trách nhiệm và có chế tài nghiêm đối với hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm kỷ luật, vi phạm đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức, v.v.

- Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức viên chức trong ngành y tế; thực hiện Quy tắc ứng xử của công chức viên chức và người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; tiếp tục tổ chức triển khai, theo dõi kiểm tra, sơ kết và đánh giá hiệu quả của chủ trương "Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người

bệnh" trong các đơn vị khám chữa bệnh theo QĐ 2151/QĐ-BYT.

- Đến năm 2020, đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức có số lượng, cơ cấu phù hợp với vị trí việc làm, đáp ứng yêu cầu thực thi công vụ, phục vụ nhân dân và phục vụ sự nghiệp phát triển của ngành y tế. Tuân thủ các quy định về tuyển dụng công chức, viên chức; đảm bảo 100% cơ cấu công chức, viên chức theo vị trí việc làm đã được phê duyệt.

- Trên cơ sở xác định rõ chức năng, nhiệm vụ của từng cơ quan, đơn vị, xây dựng cơ cấu cán bộ, công chức, viên chức hợp lý gắn với vị trí việc làm. Quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm và thẩm quyền giải quyết công việc của cán bộ, công chức phù hợp với yêu cầu xây dựng bộ máy hành chính chuyên nghiệp để giải quyết công việc một cách nhanh, chủ động và từng bước chấm dứt tình trạng đùn đẩy trách nhiệm qua lại hoặc đẩy lên cấp trên.

- Quy định rõ và đề cao trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; quy định rõ nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức, viên chức tương ứng với trách nhiệm và có chế tài nghiêm đối với hành vi vi phạm pháp luật, kỷ luật, đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức.

- Đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức bằng các hình thức phù hợp, có hiệu quả. Đổi mới nội dung và phương thức đào tạo, bồi dưỡng kiến thức chuyên môn nghiệp vụ theo yêu cầu vị trí công tác (về kiến thức, kỹ năng và thái độ hành vi ứng xử) sát với thực tế, hướng vào các vấn đề thiết thực đặt ra từ quá trình thực thi công vụ, có cơ cấu hợp lý, trình độ chuyên môn phù hợp với vị trí công tác.

- Xây dựng hình ảnh người cán bộ, công chức, viên chức thực sự thân thiện, gần dân, tận tụy phục vụ nhân dân. Nâng cao trách nhiệm, kỷ luật, kỷ cương hành chính và đạo đức công vụ của cán bộ, công chức, viên chức. Tăng cường kiểm tra, thanh tra công vụ, góp phần phòng ngừa quan liêu, tham nhũng, lãng phí Tăng cường kỷ luật, kỷ cương hành chính trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; hoàn thành và thực hiện nghiêm bản mô tả công việc và khung năng lực của từng vị trí việc làm trong các cơ quan hành

chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập làm cơ sở cho việc tuyển dụng, sử dụng và quản lý cán bộ, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị trực thuộc.

1.3.4. Cải cách tài chính công

Cải cách tài chính công trong tổng thể cải cách hành chính có ý nghĩa quan trọng. Thực tiễn cho thấy các giải pháp ở các lĩnh vực khác chỉ có thể được thực hiện tốt nếu gắn liền với một cơ chế tài chính minh bạch và hiệu quả. Những nhiệm vụ chính đặt ra đối với cải cách tài chính công giai đoạn 2011- 2020 bao gồm những công việc chủ yếu:

- Thực hiện nghiêm chỉnh đổi mới cơ chế, chính sách tài chính; đổi mới căn bản cơ chế sử dụng kinh phí nhà nước và cơ chế xây dựng, triển khai các nhiệm vụ khoa học, công nghệ theo hướng lấy mục tiêu và hiệu quả ứng dụng là tiêu chuẩn hàng đầu;

- Chuyển các đơn vị sự nghiệp khoa học, công nghệ sang cơ chế tự chủ, tự chịu trách nhiệm; phát triển các doanh nghiệp khoa học, công nghệ, các quỹ đổi mới công nghệ và quỹ đầu tư mạo hiểm,

- Thực hiện đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính trong các đơn vị sự nghiệp y tế công lập theo Nghị định 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ trên cơ sở điều chỉnh, bổ sung, sửa đổi Nghị định 85/2012/NĐ-CP và Nghị định số 141/2016/NĐ-CP ngày 10 tháng 10 năm 2016 của Chính phủ quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực kinh tế và sự nghiệp khác. Xây dựng các văn bản hướng dẫn đồng bộ và tổ chức thực hiện tạo động lực đổi mới nhanh, bền vững đối với cơ chế tự chủ tự chịu trách nhiệm trong các đơn vị sự nghiệp y tế công lập;

- Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ công dựa trên các tiêu chí, tiêu chuẩn chất lượng, cơ chế giám sát, đánh giá, kiểm định chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động của các đơn vị sự nghiệp công lập trong lĩnh vực y tế.

- Tăng cường các biện pháp để quản lý nguồn thu và bồi dưỡng nguồn thu, tập trung huy động các nguồn lực trong xã hội chi đầu tư phát triển. Thực hiện tiết

kiệm triệt để, chống lãng phí trong sử dụng nguồn vốn ngân sách, đảm bảo các chính sách an sinh xã hội.

- Thực hiện chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính theo Nghị định số 130/2005/NĐ-CP ngày 17 tháng 10 năm 2005 của Chính phủ và Nghị định số 117/2013/NĐ-CP ngày 07 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 130/2005/NĐ-CP của Chính phủ quy định chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm về sử dụng biên chế và kinh phí quản lý hành chính đối với các cơ quan nhà nước.

- Đẩy mạnh xã hội hóa và tăng cường các biện pháp khuyến khích đầu tư theo hình thức công - tư (PPP) để thu hút các nguồn lực đầu tư phát triển ngành y tế thành phố.

- Đổi mới cơ chế hoạt động, nhất là cơ chế tài chính của các đơn vị sự nghiệp dịch vụ công; từng bước thực hiện chính sách điều chỉnh giá dịch vụ sự nghiệp công phù hợp; chú trọng đổi mới cơ chế tài chính của y tế công lập theo hướng tự chủ, công khai, minh bạch. Chuẩn hóa chất lượng dịch vụ y tế; nâng cao chất lượng các cơ sở khám chữa bệnh, từng bước tiếp cận với tiêu chuẩn khu vực và quốc tế.

1.3.5. Hiện đại hóa nền hành chính

Hiện đại hóa hành chính là xu hướng không thể phủ nhận trong bối cảnh cách mạng khoa học - công nghệ phát triển mạnh mẽ hiện nay. Việc ứng dụng các thành tựu khoa học - công nghệ vào hoạt động hành chính nhà nước nói chung, quản lý nhà nước về y tế nói riêng không chỉ làm tăng năng suất lao động mà còn góp phần quan trọng làm thay đổi phương thức làm việc của cán bộ, công chức, hướng tới một môi trường hành chính hiện đại. Những nhiệm vụ chủ yếu của hiện đại hóa hành chính trong giai đoạn tới thể hiện trên các mặt:

- Hoàn thiện và đẩy mạnh hoạt động của Mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin - truyền thông trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước; bảo đảm dữ liệu điện tử phục vụ hầu hết các hoạt động trong các cơ quan, đơn vị sự nghiệp trong lĩnh vực y tế; hầu hết các giao dịch của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện trên

môi trường điện tử, mọi lúc, mọi nơi, dựa trên các ứng dụng truyền thông đa phương tiện...

- Ứng dụng công nghệ thông tin, truyền thông trong quy trình xử lý công việc của từng cơ quan hành chính nhà nước, giữa các cơ quan hành chính nhà nước với nhau và trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công;

- Công bố danh mục các dịch vụ hành chính công trên mạng thông tin điện tử hành chính của Chính phủ trên Internet. Xây dựng và sử dụng thống nhất biểu mẫu điện tử trong giao dịch giữa cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức và cá nhân, đáp ứng yêu cầu đơn giản và cải cách thủ tục hành chính;

Triển khai xây dựng Chính quyền điện tử theo Nghị quyết số 36a/NQ-CP ngày 14 tháng 10 năm 2015 của Chính phủ, Quyết định số 1819/QĐ-TTg ngày 26 tháng 10 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Chương trình quốc gia về ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước giai đoạn 2016 - 2020 gắn với triển khai Kế hoạch thực hiện Chỉ thị số 28-CT/TU của Ban Thường vụ Thành ủy về quán triệt và triển khai thực hiện Nghị quyết số 36-NQ/TW ngày 01 tháng 7 năm 2014 của Bộ Chính trị về thúc đẩy ứng dụng, phát triển công nghệ thông tin đáp ứng phát triển bền vững và hội nhập quốc tế và Đề án Xây dựng thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh. Cụ thể:

+ Đến năm 2020, tất cả các thủ tục hành chính phải được phục vụ dưới hình thức dịch vụ công trực tuyến ở mức độ 3 và 4 trên cổng dịch vụ công trực tuyến của thành phố; trong năm 2016 và 2017 phải thực hiện tốt nhóm các dịch vụ công trực tuyến ưu tiên cung cấp mức độ 3, 4, ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả, toàn diện tại bộ phận một cửa, một cửa liên thông.

+ Triển khai nhiều hình thức đa dạng, thiết thực hỗ trợ người dân, doanh nghiệp, tổ chức sử dụng hiệu quả dịch vụ công trực tuyến (nộp hồ sơ qua mạng và nhận kết quả trực tuyến hoặc qua dịch vụ chuyên phát của Bưu điện thành phố) đáp ứng nhu cầu phục vụ người dân và doanh nghiệp được phục vụ mọi lúc, mọi nơi dựa trên nhiều phương tiện khác nhau.

+ Hình thành mới hoặc nâng cấp Trang thông tin điện tử của Sở Y tế và Trang thông tin điện tử của các đơn vị trực thuộc để đảm bảo việc cung cấp thông tin và tăng cường sự giám sát của tổ chức, doanh nghiệp, người dân đối với sự phục vụ của ngành y tế thành phố.

+ Triển khai phần mềm đánh giá sự hài lòng của người dân, doanh nghiệp cơ quan, đơn vị trực thuộc.

+ Chuẩn hóa các quy trình giải quyết công việc (chuyên môn, nghiệp vụ) trong nội bộ cơ quan, đơn vị để triển khai tin học hóa các quy trình xử lý công việc của cơ quan, đơn vị trong giao dịch với tổ chức, cá nhân, đặc biệt là trong hoạt động dịch vụ hành chính công, dịch vụ công của đơn vị sự nghiệp công gắn với ISO điện tử. Xây dựng hệ thống quản lý thông tin về quản lý nhà nước của cơ quan đảm bảo kết nối liên thông dữ liệu điện tử từ Chính phủ đến ủy ban nhân dân thành phố, từ Sở Y tế đến các đơn vị trực thuộc.

+ Phát triển và hoàn thiện hạ tầng công nghệ thông tin và truyền thông, các cơ sở dữ liệu dùng chung, an toàn thông tin, an ninh mạng cho hệ thống thông tin thành phố.

+ Xây dựng và phát triển hạ tầng thông tin và truyền thông đáp ứng yêu cầu trao đổi thông tin của ngành y tế thành phố với công nghệ hiện đại, đảm bảo an toàn an ninh thông tin.

+ Triển khai chứng thực điện tử và chữ ký số trong các cơ quan, đơn vị; xây dựng quy định việc chia sẻ thông tin của Sở Y tế với các cơ quan chuyên môn và đơn vị trực thuộc.

- Triển khai thực hiện hiệu quả Đề án “Xây dựng thành phố Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh giai đoạn 2017 - 2020, tầm nhìn đến năm 2025”.

- Tăng cường xây dựng, sử dụng hiệu quả các phần mềm quản lý, cơ sở dữ liệu dùng chung, bảo đảm quản lý thống nhất, đồng bộ và kết nối thông suốt.

+ Tăng cường khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức đối với sự phục vụ của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trong ngành y tế.

+ Phối hợp Ban Thường trực Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố triển khai thực hiện Chương trình Giám sát tinh thần trách nhiệm, thái độ giao tiếp, ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết công việc cho tổ chức, cá nhân và khảo sát sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp đối với cơ quan hành chính nhà nước các cấp trên địa bàn thành phố.

* Công tác kiểm tra, tuyên truyền cải cách hành chính

- Tăng cường công tác thông tin, tuyên truyền cải cách hành chính, cải cách thủ tục hành chính; tuyên truyền, vận động cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp nộp hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính qua mạng.

- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra công vụ và xử lý sau kiểm tra, thanh tra: kiểm tra việc bổ sung hồ sơ, trả hồ sơ thủ tục hành chính của người dân từ hai (2) lần trở lên; kiểm tra công tác cải cách hành chính, việc chấp hành Quy định về Quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh theo Quyết định số 67/2017/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân thành phố.

1.4. Những yếu tố tác động ảnh hưởng đến cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

1.4.1. Sự lãnh đạo của các cấp ủy và quyết tâm chính trị trong cải cách của các nhà lãnh đạo, quản lý

Lãnh đạo cải cách hành chính nhà nước có vai trò đặc biệt quan trọng đối với kết quả và việc duy trì các thành quả của quá trình cải cách hành chính. Sự quyết tâm chính trị của nhà lãnh đạo, sự định hướng và truyền cảm hứng trong quá trình cải cách hành chính là yếu tố có tác động trực tiếp đến hiệu quả của toàn bộ tiến trình cải cách hành chính nhà nước. Chính vì vậy, việc bảo đảm hiệu quả lãnh đạo cải cách hành chính nhà nước cần được chú ý trong các nỗ lực cải cách. Quá trình lãnh đạo cải cách hành chính được thể hiện trên các phương diện:

- Quán triệt chủ trương, quan điểm của Đảng, chương trình, kế hoạch cải cách hành của Chính phủ, của cấp trên trực tiếp trong đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức: lãnh đạo cần phải có nhận thức đầy đủ về chủ trương, quan điểm, chương trình, kế hoạch cải cách hành chính. Sự nhận thức này là nền tảng quan trọng cho quá trình lãnh đạo cải cách hành chính;

- Quyết định chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị: cải cách hành chính là một quá trình với những bước đi cụ thể. Để cải cách hành chính thành công, cần phải có chương trình, kế hoạch phù hợp. Quá trình lãnh đạo cải cách hành chính cần phải xác định được chương trình, kế hoạch, lộ trình cải cách hợp lý, bảo đảm tính khả thi trong thực tiễn cải cách.

Mặt khác, vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy đảng, chính quyền chưa cao, chưa thật sự quan tâm đến công tác cải cách hành chính, nhận thức chưa đúng thì khó tạo ra sự thống nhất cao trong chủ trương, nhận thức và cách làm dẫn đến việc tồn tại tính hình thức trong triển khai, chưa coi trọng đặt người dân vào trọng tâm cải cách. Tư duy, nhận thức về một nền hành chính phục vụ chậm đổi mới.

1.4.2. Tổ chức khoa học công tác cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

Để thực hiện hiệu quả công tác cải cách hành chính, ngành y tế cần tập trung thực hiện 7 nhiệm vụ trọng tâm, đó là tăng cường công tác chỉ đạo, điều hành; cải cách thể chế; cải cách thủ tục hành chính; cải cách tổ chức bộ máy; xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức; cải cách tài chính công; hiện đại hóa nền hành chính;

Ngành Y tế thành phố từng bước hiện đại tiên tiến xây dựng hệ thống công nghệ thông tin phục vụ công tác quản lý, điều hành và điều trị. Trên cơ sở nền kinh tế đất nước đang phát triển và cuộc cách mạng KHKT & CNTT đang bùng nổ trên toàn thế giới, việc thiết lập một hệ thống CNTT hiện đại phục vụ quản lý điều hành, điều trị của Sở Y tế và các đơn vị y tế khác trên địa bàn thành phố là một đòi hỏi khách quan và cấp bách; giúp công tác quản lý điều hành các hoạt động ngành y tế được tốt hơn, cải tiến công tác quản lý cũng như phong cách làm việc của cán bộ, nhân viên ngành y tế. Đặc biệt trên lĩnh vực y học từ xa sẽ tạo điều kiện để ứng dụng các công nghệ tin học và truyền thông mới nhất, nâng cao hiệu quả của công tác chẩn đoán và điều trị, giáo dục đào tạo cũng như nghiên cứu khoa học trong Bệnh viện nói riêng và ngành y nói chung.

1.4.3. Chất lượng đội ngũ cán bộ quản lý lĩnh vực y tế trong cải cách hành chính

Tính chuyên môn hóa và nghề nghiệp cao là yêu cầu đòi hỏi của một nền hành chính phát triển, khoa học, văn minh và hiện đại. Các hoạt động trong nền hành chính nhà nước có nội dung phức tạp, đa dạng, đòi hỏi các nhà hành chính phải có kiến thức xã hội và kiến thức chuyên môn sâu rộng. Công chức là những người thực thi công vụ, trình độ chuyên môn và nghiệp vụ của họ có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng công vụ. Vì lẽ đó trong hoạt động hành chính nhà nước, tiêu chuẩn về năng lực chuyên môn và quản lý của đội ngũ công chức phải là những tiêu chuẩn hàng đầu. Nâng cao năng lực chuyên môn, quản lý của đội ngũ cán bộ, công chức là một trong những nội dung quan trọng trọng việc xây dựng nền hành chính hiện đại.

Chất lượng của đội ngũ cán bộ, công chức hành chính là yếu tố cơ bản, quyết định tới hiệu lực và hiệu quả hoạt động của các cơ quan hành chính nhà nước nói riêng và cả bộ máy hành chính nhà nước nói riêng. Vì vậy, đây là một trong những nội dung được chú trọng nhất trong tiến trình cải cách hành chính ở nước ta và của ngành y tế thành phố; góp phần thành công cho hoạt động cải cách hành chính hướng đến sự hài lòng của người, lấy người dân làm trung tâm để phục vụ.

1.4.4. Giám sát, kiểm tra của nhà nước và xã hội trong việc thực hiện cải cách hành chính

Theo dõi, đánh giá và kiểm tra có ý nghĩa quan trọng trong công tác chỉ đạo, điều hành và trực tiếp triển khai cải cách hành chính, thông qua đó, lãnh đạo các cấp, các ngành và từng cơ quan, đơn vị ra các quyết định phù hợp và chính xác để tiếp tục triển khai cải cách hành chính trong phạm vi trách nhiệm của mình. Ý nghĩa của việc theo dõi và đánh giá trong cải cách hành chính thể hiện chủ yếu ở việc cung cấp thông tin về: Tiến độ thực hiện các hoạt động so với kế hoạch và chỉ số kết quả của các hoạt động tương ứng; mức độ đạt được các kết quả đầu ra so với kế hoạch và chỉ số kết quả của các đầu ra tương ứng; tình hình huy động và sử dụng các nguồn lực (tài chính, cơ sở vật chất và chuyên gia, nhân sự...) theo kế hoạch.

Ngoài ra ý nghĩa của theo dõi, đánh giá trong cải cách hành chính thể hiện ở chính các nội dung đánh giá thực hiện cải cách hành chính bao gồm: Đánh giá tính hiệu suất và hiệu quả của việc sử dụng các nguồn lực; Đánh giá tác động của kế

hoạch, chương trình đối với kinh tế xã hội của địa phương; Đánh giá tính phù hợp của các hoạt động, kết quả, lĩnh vực và mục tiêu đã được xây dựng và thực hiện; Đánh giá tính bền vững của các kết quả đã đạt được; Đánh giá cơ cấu, hệ thống và các quy trình tổ chức thực hiện kế hoạch/chương trình; Rút ra các bài học kinh nghiệm cho kế hoạch, giai đoạn (chương trình) tiếp theo.

1.4.5 Yếu tố cơ sở vật chất

Hệ thống cơ sở vật chất tiện nghi, hiện đại để làm việc là rất cần thiết để nâng cao chất lượng phục vụ người dân cũng được nâng lên một cách rõ rệt. Trong thời gian qua, cùng với việc đẩy mạnh cải cách thủ tục hành chính, cải cách thể chế, cải cách bộ máy hành chính công, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, nhiều địa phương đã tập trung đầu tư xây dựng cơ sở vật chất, mua sắm trang thiết bị để phục vụ cho công tác CCHC. Điều này cho thấy, công tác CCHC đã được các địa phương thực sự quan tâm và hành động một cách cụ thể.

Việc tăng cường đầu tư cơ sở vật chất làm việc, nhất là tại bộ phận “Một cửa” đã tạo được thiện cảm và niềm tin giữa người dân với chính quyền, đáp ứng nhu cầu làm việc và ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan nhà nước.

Tiểu kết Chương 1

Công tác cải cách hành chính là một khâu đột phá trong chiến lược phát triển kinh tế- xã hội, là nhiệm vụ chính trị trọng tâm và thường xuyên của các cấp, các ngành. Vì vậy các ban ngành trong nhiều năm qua luôn chú trọng xây dựng kế hoạch CCHC nhằm tiếp tục xây dựng nền hành chính thật sự dân chủ, trong sạch và chuyên nghiệp. Chương 1 đã khái quát những vấn đề lý luận về CCHC. Trong đó tập trung làm rõ một số nội dung về cải cách hành chính và nguyên tắc của CCHC. Kết quả nghiên cứu của chương 1 làm cơ sở cho việc phân tích và đánh giá toàn diện, khách quan và xuất phát từ những căn cứ, cơ sở khoa học về cải cách hành đồng thời làm cơ sở đề xuất các giải pháp cải cách hành chính ở chương 3.

Chương 2

THỰC TRẠNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ TỪ THỰC TIỄN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

2.1. Các đặc điểm của cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại Thành phố Hồ Chí Minh

2.1.1. Tình hình kinh tế, chính trị của thành phố Hồ Chí Minh

Thành phố Hồ Chí Minh có diện tích toàn Thành phố là 2.095,54 km², dân số hiện nay gần 10 triệu người, nếu tính cả người vắng lai khoảng 13 triệu người, là đô thị đặc biệt, một trung tâm kinh tế, văn hóa, khoa học công nghệ, đầu mối giao thương quốc tế, có vị trí, vai trò quan trọng đối với sự phát triển chung của cả nước và khu vực, với kết cấu hạ tầng kỹ thuật và hạ tầng xã hội ngày càng được đầu tư tốt hơn. Hệ thống giao thông gồm đường bộ, đường thủy và đường hàng không thuận tiện, là nơi giao lưu kinh tế, văn hóa, xã hội, là nơi tiếp nhận, trung chuyển nhiều loại hàng hóa và thực phẩm đi các tỉnh, thành trong cả nước và quốc tế.

Chính quyền Thành phố Hồ Chí Minh là chính quyền địa phương phụ trách quản lý và điều hành đời sống chính trị và kinh tế, xã hội của Thành phố. Chính quyền bao gồm ba nhánh chính: UBND Thành phố Hồ Chí Minh (hành pháp), HĐND Thành phố Hồ Chí Minh (lập pháp) và Tòa án Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (tư pháp). Hiểu theo nghĩa rộng, nó còn bao gồm cả bộ máy giúp việc cho Ủy ban Nhân dân Thành phố (các sở, ban, ngành) và chính quyền địa phương các cấp quận, huyện, phường, xã trực thuộc Thành phố Hồ Chí Minh. UBND Thành phố bao gồm 1 Chủ tịch, 5 Phó Chủ tịch và 22 ủy viên. quản lý trực tiếp 75 đơn vị trực thuộc, trong đó có 43 sở, ban, ngành; 24 quận huyện, 322 phường xã. Ngoài ra Ủy ban còn quản lý 8 tổng công ty vốn Nhà nước đang làm việc trên địa bàn. Các sở, ngành của Ủy ban Nhân dân quản lý về các lĩnh vực cụ thể như y tế, giáo dục, đầu tư, tư pháp, tài chính. Ngoài ra, cơ chế đặc thù TP.Hồ Chí Minh có thêm Ban Quản lý An toàn Thực phẩm Thành phố, Sở Du lịch.

Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố quản lý nhà nước về y tế, bao

gồm: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh; phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; sức khỏe sinh sản và công tác y tế khác trên địa bàn Thành phố theo quy định của pháp luật. đồng thời chịu sự chỉ đạo, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra về chuyên môn nghiệp vụ của Bộ Y tế.

Cơ cấu tổ chức: Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh gồm có Giám đốc Sở và 02 Phó Giám đốc (Theo QĐ 01/2018/QĐ-UBND, Sở Y tế được cơ cấu 03 Phó Giám đốc, Sở Y tế đang thực hiện quy trình bổ sung 01 Phó Giám đốc). Sở Y tế gồm có 02 cơ quan hành chính là cơ quan Sở Y tế, 01 Chi cục và 44 đơn vị trực thuộc. Ngoài ra, Sở Y tế còn theo dõi hoạt động chuyên môn đối với 24 Phòng Y tế quận, huyện, 24 Trung tâm Y tế quận, huyện với 319 Trạm Y tế phường, xã, 23 Bệnh viện quận, huyện, 47 Bệnh viện ngoài công lập, 5.339 phòng khám chuyên khoa, đa khoa tư nhân trên địa bàn thành phố.

Mạng lưới y tế thành phố tính đến 31 tháng 12 năm 2017: Về Nhân lực Ngành Y tế gồm: Tổng số bác sĩ có 14.610 người, đạt 17 bác sĩ /10.000 dân (trong đó: Bệnh viện thuộc Bộ - Ngành quản lý 2.510 người; Bệnh viện, Trung tâm thuộc Thành phố quản lý: 5.246 người; Bệnh viện, Trung tâm thuộc Quận/Huyện quản lý 2.611; Bệnh viện ngoài công lập và Phòng khám đa khoa: 2.380 người; Bác sĩ mới tốt nghiệp ra trường năm 2016 là 611 người).

Dược sĩ có 7.678 người, đạt 9,23 dược sĩ/10.000 dân (trong đó: Khối Sản xuất kinh doanh dược 6.735 người; Khối dược bệnh viện 881 người; Khối Quản lý nhà nước 62 người). Điều dưỡng có 27.654 đạt 33,26 điều dưỡng /10.000 dân).

Về Cơ sở điều trị (thành phố có 115 bệnh viện với 36.384 giường bệnh kế hoạch, đạt tỷ lệ 42 giường bệnh/1 vạn dân (dự ước dân số thường trú của thành phố là 8,28 triệu – số liệu của Cục thống kê). Trong đó: 32 bệnh viện đa khoa, chuyên khoa thuộc ngành y tế thành phố với 22.895 giường bệnh; 12 bệnh viện thuộc bộ ngành với 6.360 giường bệnh; 23 bệnh viện quận, huyện với 4.712 giường bệnh; 47 bệnh viện tư nhân với 4.196 giường bệnh; 196 phòng khám đa khoa tư nhân; 319

Phòng khám tại Trạm Y tế; 219 phòng khám Bác sỹ gia đình; 5.663 cơ sở khám bệnh, chữa bệnh tư nhân đã được cấp phép).

Về Cơ sở dự phòng (gồm 11 trung tâm chuyên ngành thuộc hệ dự phòng; 01 Chi cục; 24 trung tâm y tế dự phòng quận huyện, 319 trạm y tế).

Tình trạng quá tải ở các bệnh viện trên đại bàn TP.HCM kéo dài nhiều trong thời qua. mỗi ngày, hàng chục nghìn người bệnh từ các tỉnh đổ về TP. Việc giải quyết tình trạng quá tải không còn là trách nhiệm riêng của ngành y tế thành phố nữa. Nhu cầu thì tiếp tục tăng cao, nhưng số lượng bệnh viện được đầu tư xây mới lại ít, chưa có những dự án y tế tầm cỡ có thể cùng lúc khám, điều trị, xét nghiệm quy mô lớn... Số lượng bác sỹ ra trường về công tác tại các bệnh viện cũng ít, chưa tương xứng với tỷ lệ gia tăng dân số, gia tăng người bệnh các tỉnh dồn về.

Xuất phát từ những yêu cầu nêu trên, hoạt động cải cách hành chính tại tại TP.Hồ Chí Minh cần tiến hành toàn diện, đồng bộ từ quyết tâm của các cấp chính quyền từ trung ương đến đại phương, cả hệ thống chính trị, người dân, doanh nghiệp.

2.1.2. Tình hình cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh

Công cuộc cải cách hành chính trong thời gian qua đã mang lại nhiều đổi mới cho xã hội nói chung và ngành Y tế thành phố nói riêng. Nhìn chung, Sở Y tế đã có những bước chuyển biến tích cực về mọi mặt trong công tác cải cách về thể chế, cải cách về tổ chức bộ máy, cải cách về xây dựng và phát triển đội ngũ cán bộ công chức, cải cách về tài chính công. Tạo được sự chuyển biến cơ bản trong quan hệ và thủ tục giải quyết công việc giữa cơ quan hành chính Nhà nước với tổ chức, công dân. Cơ chế “hành chính bao cấp”, “xin - cho” được thay thế bằng cơ chế “phục vụ”.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả bước đầu đạt được như đã nêu trên, quá trình thực hiện cải cách hành chính nói chung vẫn còn bộc lộ một số tồn tại cần được tiếp tục khắc phục như: việc tổ chức cách thức làm việc chưa được thật thuận lợi, dẫn đến việc giải quyết hồ sơ cho cá nhân, tổ chức và doanh nghiệp còn chậm,

sự bất cập giữa biên chế và trình độ cán bộ. Hệ thống văn bản của nhà nước được ban hành còn thiếu tính toàn diện và đồng bộ, một số văn bản pháp luật còn qui định quá chung chung, nhưng văn bản hướng dẫn ra đời chậm, đang là vấn đề nổi cộm. Thủ tục hành chính mặc dù đã được cải cách nhưng nhìn chung còn phức tạp, còn gây phiền hà cho nhân dân và doanh nghiệp.

Căn cứ chương trình hành động số 18-CTrHĐ/TU ngày 31/10/2016 của Thành ủy TPHCM về thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ X về Chương trình cải cách hành chính giai đoạn 2016 – 2020. Hoạt động cải cách hành chính của ngành y tế diễn ra đồng bộ, quyết liệt hơn giai đoạn trước

Để tiếp tục phát huy những kết quả đạt được và khắc phục những tồn tại, hạn chế khi thực hiện Chương trình hành động của Thành ủy về cải cách hành chính giai đoạn 2011 - 2015; căn cứ Nghị quyết Đại hội Đảng bộ thành phố lần thứ X, Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố xây dựng Chương trình hành động về cải cách hành chính giai đoạn 2016 - 2020, cụ thể với 5 mục tiêu như sau:

Mục tiêu thứ Nhất: Cải cách hành chính tiến hành trên cơ sở đồng bộ với thực hiện các nghị quyết và nguyên tắc của Đảng về xây dựng hệ thống chính trị, đổi mới phương thức và nâng cao vai trò lãnh đạo của Đảng.

Mục tiêu thứ Hai: Đẩy mạnh cải cách hành chính nhằm xây dựng một nền hành chính dân chủ, trong sạch, chuyên nghiệp, hiện đại, năng động, ứng dụng có hiệu quả thành tựu phát triển khoa học, công nghệ, nhất là công nghệ thông tin; chú trọng cải cách thủ tục hành chính, đảm bảo thuận lợi nhất cho nhân dân và doanh nghiệp, góp phần tích cực phòng, chống quan liêu, tham nhũng, lãng phí; huy động và sử dụng có hiệu quả các nguồn lực và sự tham gia của mọi người dân vào công tác cải cách hành chính.

Mục tiêu thứ Ba: Xây dựng tổ chức bộ máy tinh gọn, hoạt động có hiệu lực, hiệu quả, xác định rõ chức năng, nhiệm vụ, phân định rõ trách nhiệm giữa các cơ quan, giữa các cấp chính quyền; xây dựng đội ngũ cán bộ, công chức có đủ phẩm chất chính trị, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, tinh thần trách nhiệm và tận tụy phục vụ nhân dân; đáp ứng tốt yêu cầu xây dựng, phát triển bền vững và hội nhập quốc

tế, xây dựng thành phố Hồ Chí Minh có chất lượng sống tốt, văn minh, hiện đại, nghĩa tình.

Mục tiêu thứ Tư: Xây dựng chính quyền điện tử phù hợp với đô thị đặc biệt tương thích với mô hình Chính phủ điện tử, có mô hình hiệu quả cho từng cấp, đảm bảo công khai minh bạch; tạo môi trường kinh doanh bình đẳng, thông thoáng, thuận lợi nhằm giảm thiểu về thời gian và chi phí của các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế trong việc tuân thủ thủ tục hành chính

Mục tiêu thứ Năm: Phân đấu Chỉ số Cải cách hành chính (PAR index) của thành phố nằm trong nhóm 05 địa phương dẫn đầu của cả nước

2.2. Hoạt động cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh

2.2.1. Thực tiễn cải cách hành chính

Kết quả công tác CCHC đã góp phần trực tiếp làm cho kinh tế TP. Hồ Chí Minh tiếp tục giữ vững tốc độ tăng trưởng cao liên tục trong thời gian qua, thu hút có hiệu quả đầu tư trong và ngoài nước, tạo môi trường thông thoáng cho mọi thành phần kinh tế hoạt động có hiệu quả. Đó cũng chính là những giải pháp nhằm phát huy nội lực và sức sáng tạo, năng động của nhân dân thành phố.

- Đổi mới về nhận thức đối với CCHC: Trước hết phải có sự đổi mới về nhận thức trong bộ máy chính quyền địa phương về CCHC, luôn coi CCHC là khâu đột phá và mở đường cho quá trình phát triển kinh tế, xã hội; phải tôn trọng những đối tượng sử dụng các dịch vụ do cơ quan hành chính nhà nước cung ứng là “khách hàng” thực sự, do đó các hoạt động cung ứng dịch vụ công cần được bảo đảm để đáp ứng nhu cầu của “khách hàng”. Trong quá trình CCHC phải có những bước đi thích hợp, với những đột phá mới trong lĩnh vực mà tổ chức và công dân đang có nhu cầu bức xúc. Đây là nhận thức mới, được hình thành qua quá trình cải cách, được chính bộ máy hành chính tiếp nhận để điều chỉnh nguyên tắc hoạt động của mình.

- Về tổ chức và cán bộ: Để thực hiện có kết quả công cuộc CCHC, yếu tố quyết định hàng đầu chính là tổ chức bộ máy và cán bộ công chức, bởi vậy hệ thống

bộ máy hành chính phải được tổ chức, sắp xếp hợp lý, gọn nhẹ, cán bộ công chức cần thường xuyên được đào tạo nâng cao trình độ lý luận chính trị, chuyên môn nghiệp vụ và thật sự tâm huyết với công việc, luôn xem nhu cầu của tổ chức và công dân như nhu cầu của chính mình.

- Phân định rành mạch giữa chức năng quản lý hành chính nhà nước với chức năng quản lý điều hành sản xuất, kinh doanh và hoạt động sự nghiệp. Việc tách bạch các chức năng quản lý, trước hết tạo điều kiện cho các cơ quan hành chính nhà nước nâng cao hơn nữa năng lực, hiệu lực, hiệu quả quản lý hành chính nhà nước theo pháp luật, mặt khác, hạn chế tình trạng can thiệp trực tiếp vào hoạt động sản xuất - kinh doanh của các doanh nghiệp, đồng thời giao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về hiệu quả sản xuất - kinh doanh của doanh nghiệp và các đơn vị sự nghiệp.

- Đẩy mạnh phân công, phân cấp: Một nguyên tắc được đặt ra trong quá trình CCHC là việc gì mà cấp nào, ngành nào làm tốt thì cấp trên phân cấp hoặc uỷ quyền cho cấp đó, ngành đó làm. Tuy nhiên, trong quá trình thực hiện phải có sự đồng bộ cả về nhiệm vụ, thẩm quyền, nguồn lực và các điều kiện cần thiết để đơn vị nhận phân cấp chủ động tổ chức thực hiện, mặt khác phải phân định thật cụ thể chức năng, nhiệm vụ giữa các ngành, các cấp tránh chồng chéo hoặc bỏ sót việc, đồng thời cũng cần xác định rõ mối quan hệ trách nhiệm giữa các ngành, các cấp sau phân cấp, để tạo sự phối hợp đồng bộ liên thông trong triển khai thực hiện nhiệm vụ.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và phục vụ nhân dân: Vấn đề thiết lập các hệ thống thông tin phục vụ quản lý hành chính nhà nước và cung cấp các dịch vụ cho tổ chức và công dân là một hướng đi đúng đắn, nhằm nâng cao hiệu quả, chất lượng hoạt động của bộ máy chính quyền địa phương. Đây chính là cơ sở tạo ra phương thức hoạt động mới; yêu cầu về tính hệ thống, thông suốt, chính xác, rõ ràng minh bạch từ các hệ thống thông tin sẽ tác động làm thay đổi phương pháp tiếp cận và phương thức tổ chức thực hiện các mục tiêu quản lý, điều hành của bộ máy hành chính.

- Có sự chỉ đạo sâu sát của các Cấp ủy Đảng, nhân tố quyết định sự thành công của tiến trình CCHC ở TP. Hồ Chí Minh: Mọi chủ trương, đường lối CCHC của Đảng và Nhà nước đều được Đảng bộ thành phố nghiên cứu, quán triệt kịp thời và đầy đủ, trên cơ sở đó đưa ra những biện pháp, bước đi phù hợp với điều kiện, hoàn cảnh cụ thể của thành phố. Đảng bộ thành phố đã thể hiện tinh thần dám nghĩ, dám làm, dám đi tiên phong trong CCHC, dám chịu trách nhiệm trước Đảng và trước nhân dân. Dưới sự lãnh đạo của Đảng bộ TP. Hồ Chí Minh đã tạo được những mô hình cải cách hành chính có hiệu quả, được các địa phương trong cả nước học tập, vận dụng có hiệu quả.

2.2.2. Thực tiễn cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

**** Hoàn thiện hệ thống thể chế, cơ chế, chính sách về các lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền***

Sở Y tế thường xuyên rà soát, đề xuất tham mưu cho UBND ban hành các VBQPPL thuộc lĩnh vực y tế. Trong năm 2016, 2017, 2018, thực hiện Chương trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật của Ủy ban nhân dân Thành phố và chuẩn bị dự thảo Nghị quyết của Hội đồng nhân dân Thành phố, Sở Y tế chủ trì soạn thảo 08 văn bản quy định về chủ trương, chính sách của thành phố liên quan đến lĩnh vực y tế.

**** Về kiểm tra cải cách hành chính***

Trong năm 2016, Sở Y tế đã triển khai thực hiện việc kiểm tra nội bộ và kết hợp kiểm tra các đơn vị có liên quan thực hiện thủ tục hành chính trong đợt kiểm tra công tác cuối năm của Sở Y tế theo Kế hoạch số 3473/KH-SYT ngày 21/4/2016 về kiểm tra, khảo sát công tác kiểm soát thủ tục hành chính năm 2016 của ngành Y tế thành phố.

Trong năm 2017, công tác kiểm tra thực hiện cải cách hành chính tại các đơn vị trực thuộc được lồng ghép trong công tác kiểm tra công tác tổ chức, đánh giá nội bộ tại các phòng ban và các đơn vị trực thuộc.

Trong năm 2018, dự kiến kiểm tra việc thực hiện công tác cải cách hành chính các phòng ban và các đơn vị trực thuộc từ tháng 5/2018 đến hết tháng 7/2018 theo Kế hoạch số 1674/KH-SYT ngày 23/3/2018 về kiểm tra công tác cải cách hành chính năm 2018.

*** Về công tác tuyên truyền cải cách hành chính**

- Đẩy mạnh truyền thông về cải cách hành chính trên cổng thông tin điện tử của Sở và của đơn vị.

- Hằng tuần, triển khai thông tin nhanh về văn bản quy phạm pháp luật mới ban hành có liên quan cho cán bộ, công chức phòng ban biết và thực hiện.

- Kết hợp thực hiện lồng ghép trong kế hoạch tuyên truyền phổ biến giáo dục pháp luật được triển khai hằng năm.

- Sở Y tế triển khai đồng loạt nhiều hoạt động nhằm tăng tỉ lệ cơ sở hành nghề sử dụng dịch vụ công trực tuyến tại Sở Y tế như tăng cường các hoạt động thông tin, truyền thông, hướng dẫn qua cổng thông tin điện tử Sở Y tế, qua giới thiệu trực tiếp tại phòng tiếp nhận hồ sơ, triển khai hoạt động tư vấn, hỗ trợ tại văn phòng Sở đối với các cơ sở hành nghề có nhu cầu sử dụng dịch vụ công trực tuyến

- Tháng 8/2017, Sở Y tế đã đưa vào hoạt động bộ phận “Hỗ trợ, hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến” cả mức độ 3 và 4 ngay trong khuôn viên Sở Y tế, được trang bị đầy đủ thiết bị như máy tính, máy scan, hệ thống đường truyền internet, hỗ trợ chụp ảnh tại chỗ theo đúng quy cách cho người cấp chứng chỉ hành nghề và có đội ngũ nhân viên túc trực nhằm hỗ trợ kỹ thuật cho cơ sở, người hành nghề thực hiện các dịch vụ công trực tuyến ngay tại Sở Y tế. Với hoạt động của phòng hướng dẫn này, cho đến thời điểm hiện nay, Sở Y tế đã tiếp nhận trên 1.000 hồ sơ các loại qua đường dịch vụ công trực tuyến.

*** Công tác khảo sát sự hài lòng của người dân và tổ chức**

Sở Y tế tổ chức khảo sát trên Hệ thống đánh giá hài lòng của tổ chức và người dân đối với dịch vụ công do Ủy ban nhân dân thành phố triển khai thực hiện.

Kết quả khảo sát tại kios Đánh giá hài lòng đối với cán bộ công chức tại bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả như sau:

Tháng	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	100% (3/3)	97.35% (1802/1851)	0% (0/3)	2.65% (49/1851)	0% (0/3)	0% (0/1851)
2	100% (15/15)	96.27% (1135/1179)	0% (0/15)	3.73% (44/1179)	0% (0/15)	0% (0/1179)
3	100% (15/15)	96.84% (1903/1965)	0% (0/15)	3% (59/1965)	0% (0/15)	0.15% (3/1965)
4	100% (6/6)		0% (0/6)		0% (0/6)	
5						
6	100% (6/6)		0% (0/6)		0% (0/6)	
7	100% (6/6)		0% (0/6)		0% (0/6)	
8						
9						
10						
11	97.81% (358/366)		0.55% (2/366)		1.64% (6/366)	
12	94.74% (108/114)		2.63% (3/114)		2.63% (3/114)	

Kết quả khảo sát Đánh giá hài lòng của người dân và tổ chức trên Hệ thống đánh giá hài lòng với các nhóm tiêu chí, kết quả cụ thể như sau:

Số TT	Tên tiêu chí	Hài lòng		Bình thường		Không hài lòng	
		2017	3 tháng đầu năm 2018	2017	3 tháng đầu năm 2018	2017	3 tháng đầu năm 2018
1	Việc tìm hiểu thông tin về loại TTHC	50% (5/10)	80% (4/5)			50% (5/10)	20% (1/5)
2	Cơ sở vật chất	50% (5/10)	60% (3/5)	40% (4/10)	40% (2/5)	10% (1/10)	0% (0/5)
3	Việc niêm yết trình tự, hồ sơ, biểu mẫu	40% (4/10)	80% (4/5)	50% (5/10)	20% (1/5)	10% (1/10)	0% (0/5)
4	Về thái độ, tác phong của công chức	38.89% (7/18)	91.67% (11/12)	5.56% (1/18)	0% (0/12)	55.56% (10/18)	8.33% (1/12)
5	Về thái độ, tác phong, nghiệp vụ của công chức giải quyết	40% (4/10)	60% (3/5)	10% (1/10)	20% (1/5)	50% (5/10)	20% (1/5)
6	Quy trình giải quyết	40% (4/10)	80% (4/5)	10% (1/10)	0% (0/5)	50% (5/10)	20% (1/5)
7	Số lần phải liên hệ	17.65% (3/17)	91.67% (11/12)	29.41% (5/17)	0% (0/12)	52.94% (9/17)	8.33% (1/12)
8	Thời gian trả kết quả	17.65% (3/17)	33.33% (4/12)	17.65% (3/17)	58.33% (7/12)	64.71% (11/17)	8.33% (1/12)
9	Kết quả giải quyết hồ sơ	41.18% (7/17)	91.67% (11/12)			58.82% (10/17)	8.33% (1/12)

10	Việc giải quyết khiếu nại, phản hồi	16.67 % (3/18)	91.67% (11/12)	33.33 % (6/18)	0% (0/12)	50% (9/18)	8.33% (1/12)
11	Chi phí có liên quan phải chi trả	20% (2/10)	0% (0/5)	70% (7/10)	100% (5/5)	10% (1/10)	0% (0/5)
12	Ý kiến chung	18.75 % (3/16)	91.67% (11/12)	12.50 % (2/16)	0% (0/12)	68.75% (11/16)	8.33% (1/12)

Ngoài hình thức đánh giá hài lòng trên hệ thống của thành phố triển khai, Từ tháng 5/2017 Sở Y tế đã đưa vào vận hành phần mềm phân tích tổng hợp tình hình không hài lòng của người bệnh tại 53 bệnh viện công lập trên địa bàn Thành phố thông qua kết nối dữ liệu thu thập được từ hệ thống ki-ốt khảo sát đã được lắp đặt tại khoa khám bệnh của các bệnh viện. Với phần mềm này, Sở Y tế dễ dàng giám sát từ xa hoạt động của hệ thống ki-ốt, biết được ki-ốt tại bệnh viện nào đang hoạt động hoặc không hoạt động để kịp thời nhắc nhở. Quan trọng hơn, với thời gian thực, Sở Y tế kịp thời nắm bắt những bệnh viện nào được người bệnh phản ánh không hài lòng cao, tập trung vào khâu nào của quy trình khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh của các bệnh viện. “Khảo sát không hài lòng của người bệnh” là một hoạt động mới nhưng rất thiết thực, thật sự là điểm khởi đầu cho hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện hướng đến người bệnh, do đó Hội đồng Quản lý chất lượng khám chữa bệnh Sở Y tế đã xây dựng tiêu chí giám sát hoạt động này theo bậc thang chất lượng nhằm giúp cho các bệnh viện không ngừng phấn đấu, các tiêu chí cho hoạt động này sẽ được Sở Y tế hoàn thiện dần sau khi đi giám sát thực tế tại các bệnh viện.

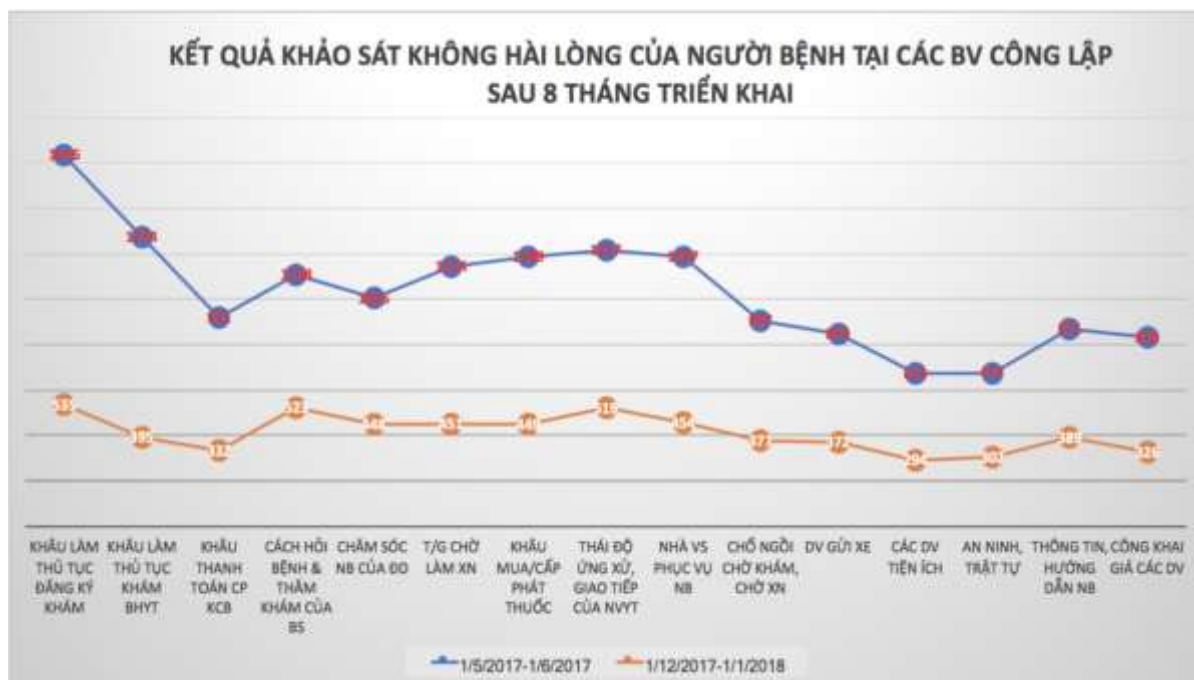
Căn cứ vào kết quả phân tích tổng hợp, hàng tuần Sở Y tế sẽ phản hồi đến các bệnh viện có số lượng phản ánh không hài lòng cao để lãnh đạo bệnh viện lưu ý hơn trong hoạt động cải tiến chất lượng của bệnh viện. Đây là phần việc thiết thực đối với phòng chức năng chuyên trách của bệnh viện, phòng Quản lý chất lượng bệnh viện.

Bên cạnh việc phản hồi, Sở Y tế tổ chức đoàn giám sát thực tế tại các bệnh viện, ưu tiên cho các bệnh viện có số phản ánh không hài lòng cao, nhằm nắm bắt thực tiễn và góp ý, hướng dẫn cho bệnh viện đẩy mạnh hoạt động cải tiến chất lượng bệnh viện, tất cả đều hướng đến mục đích cuối cùng là tăng sự hài lòng của người bệnh.

Hệ thống ki-ốt khảo sát không hài lòng của người bệnh tại khoa khám bệnh tại tất cả bệnh viện công lập phát huy hiệu quả trong việc thúc đẩy các bệnh viện không ngừng triển khai cải tiến chất lượng xuất phát từ ý kiến không hài lòng của người bệnh, lấy người bệnh làm trung tâm trong mọi hoạt động của bệnh viện, hướng đến sự hài lòng của người bệnh. Nhiều bệnh viện đã có những sản phẩm cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh và chất lượng khám chữa bệnh với xuất phát điểm từ kết quả phản ánh không hài lòng của người bệnh.

Biểu 2.1

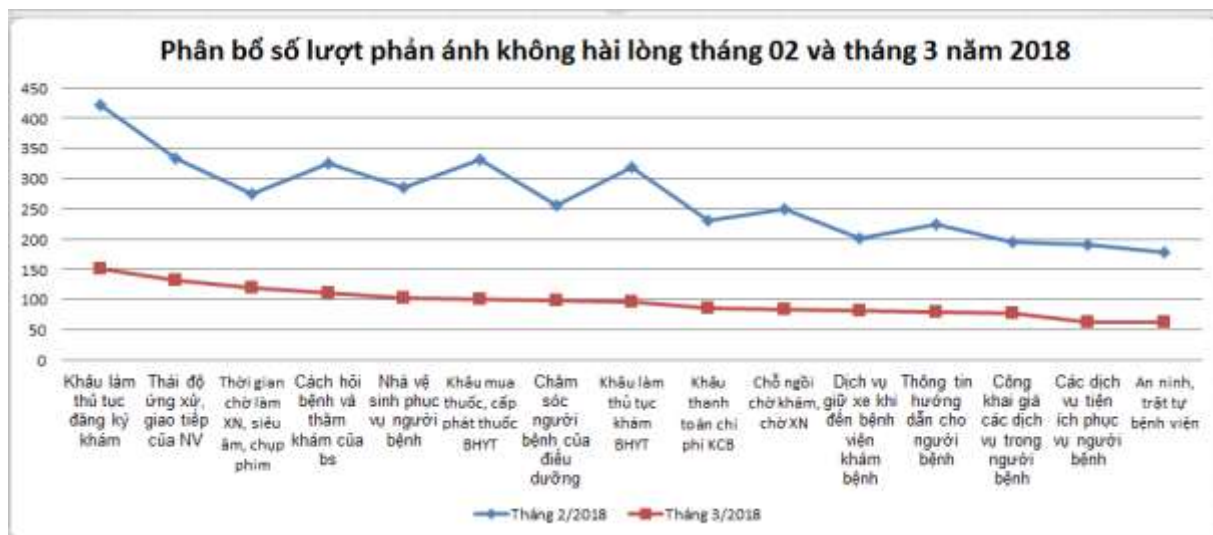
Biểu đồ về số lượt phản ánh không hài lòng của người bệnh trong tháng 5/2017 (màu xanh) và tháng 12/2017 (màu cam)



(Nguồn: Báo cáo Sở Y tế 6 tháng cuối năm 2017 về khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh)

Biểu 2.2

Biểu đồ về phân bố số lượt phản ánh không hài lòng tháng 02 và tháng 3 năm 2018



(Nguồn: báo cáo Sở tế TP. HCM về khảo sát lượt phản ánh không hài lòng các tháng đầu năm)

Năm 2017, thực hiện đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý, điều hành của Sở Y tế, nhiều chương trình ứng dụng tiếp tục được xây dựng và triển khai. Bên cạnh hệ thống ki-ốt khảo sát không hài lòng của người bệnh được lắp đặt tại 53 bệnh viện công lập đã cung cấp thông tin kịp thời cho lãnh đạo các bệnh viện và Sở Y tế để chủ động hơn trong hoạt động cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh, Sở Y tế đã xây dựng phần mềm khảo sát hài lòng của các cơ sở y tế đối với hoạt động quản lý, điều hành và cải cách thủ tục hành chính của các phòng ban chức năng thuộc Sở. Phần mềm khảo sát hài lòng này được tích hợp trong Cổng thông tin điện tử của Ngành Y tế, định kỳ mỗi 6 tháng Sở Y tế sẽ lấy ý kiến của tất cả cán bộ, viên chức ngành y tế là thành viên trong BGD, các trưởng phó phòng chức năng và các trưởng, phó khoa của các bệnh viện thay vì phải mất nhiều thời gian để điền phiếu, tổng hợp kết quả như trước đây.

+ Nội dung khảo sát bao gồm tất cả 55 tiêu chí cho 6 nhóm hoạt động của các phòng, ban Sở Y tế:

- ✓ Liên quan người lao động (5 tiêu chí)
- ✓ Thẩm định – Phê duyệt (15 tiêu chí)

- ✓ Hoạt động hướng dẫn nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh của Hội đồng Quản lý chất lượng khám chữa bệnh Sở Y tế (7 tiêu chí)
- ✓ Phổ biến văn bản quy phạm pháp luật (9 tiêu chí)
- ✓ Điều hành chung (5 tiêu chí)
- ✓ Cung cấp dịch vụ hành chính công (14 tiêu chí).

+ Đối tượng khảo sát: thành viên Ban Giám đốc và Trưởng/Phó các phòng chức năng (hoặc cán bộ điều hành nếu chưa có Trưởng phòng) của 101 bệnh viện (54 BV công lập, 47 BV tư nhân).

Kết quả chung

- Tổng số phiếu khảo sát: 1064 phiếu.
- HÀi lòng (Rất hài lòng, HÀi lòng, Tạm chấp nhận): 780/1064 phiếu (73,38%), tăng 3,4% so với năm 2016 (70%).
- Không hài lòng: 7/1064 phiếu (0,65%), giảm 0,35% so với năm 2016 (1%).
- Không ý kiến: 277/1064 phiếu (25,97%), giảm 3% so với năm 2016 (29%).

STT	Kết quả	Năm 2016	Năm 2017	Tăng/Giảm
1	Hài lòng	70%	73,38%	↑ 3,4%
2	Không hài lòng	1%	0,65%	↓ 0,35%
3	Không ý kiến	29%	25,97%	↓ 3%

Những hoạt động có tỉ lệ rất hài lòng cao

- Tổ chức các khoá đào tạo liên tục của Sở Y tế các chuyên đề về quản lý bệnh viện và quản lý chất lượng bệnh viện (41,49%).
- Hoạt động khảo sát hài lòng người bệnh tại đơn vị (36,6%).
- Trực và phản hồi phản ánh qua đường dây nóng cho các đơn vị (36,3%).
- Phổ biến, hướng dẫn thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật mới về hoạt động khám, chữa bệnh (33.97%).
- Hướng dẫn và giám sát các hoạt động an toàn người bệnh tại đơn vị (33,9%).

🚩 Những hoạt động có tỉ lệ không hài lòng cao

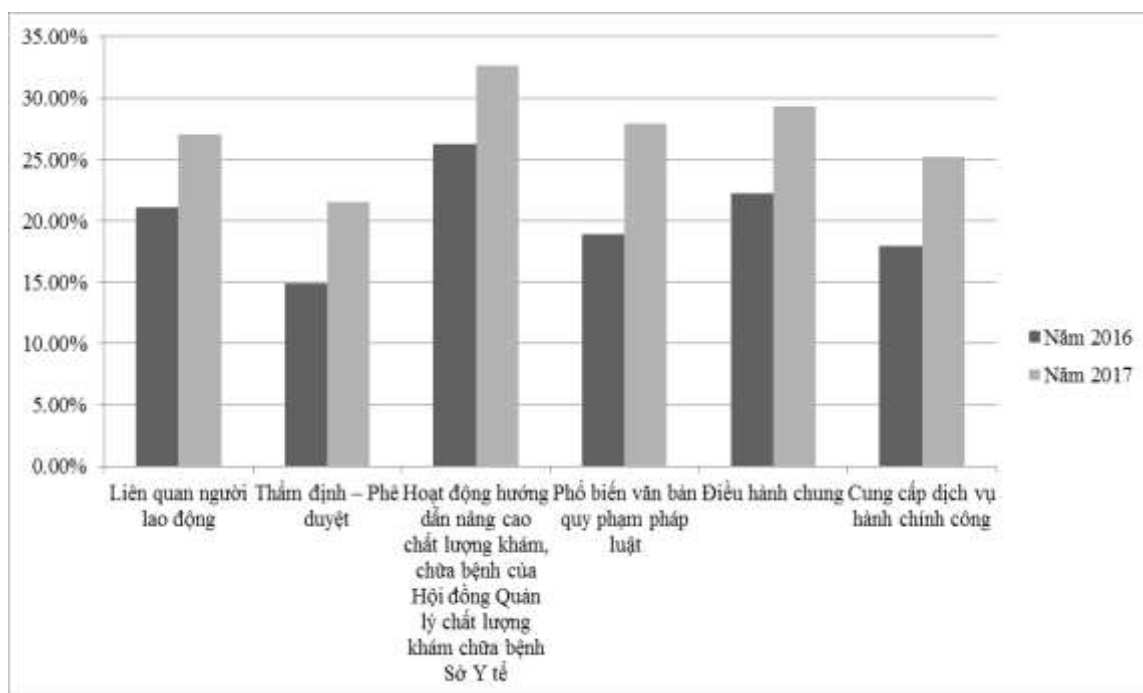
- Thẩm định, Phê duyệt chủ trương đầu tư, sửa chữa trang thiết bị y tế (1,9%)
- Thẩm định danh mục thuốc đấu thầu (1,90%)
- Thẩm định kế hoạch lựa chọn nhà thầu cung cấp thuốc (1,7%)
- Hỗ trợ cung ứng thuốc quý hiếm cho các bệnh viện (1,7%)
- Phê duyệt chủ trương đầu tư xây dựng, sửa chữa cơ sở vật chất (1,6%)

🚩 So sánh kết quả khảo sát năm 2016 – 2017 (Bảng 4)

- So sánh tỉ lệ hài lòng của 6 nhóm hoạt động cho thấy tất cả 6 nhóm hoạt động trong năm 2017 đều có tỉ lệ hài lòng tăng hơn so với năm 2016.

Biểu 2.3

Biểu đồ so sánh tỉ lệ hài lòng của 6 nhóm hoạt động năm 2016 và 2017



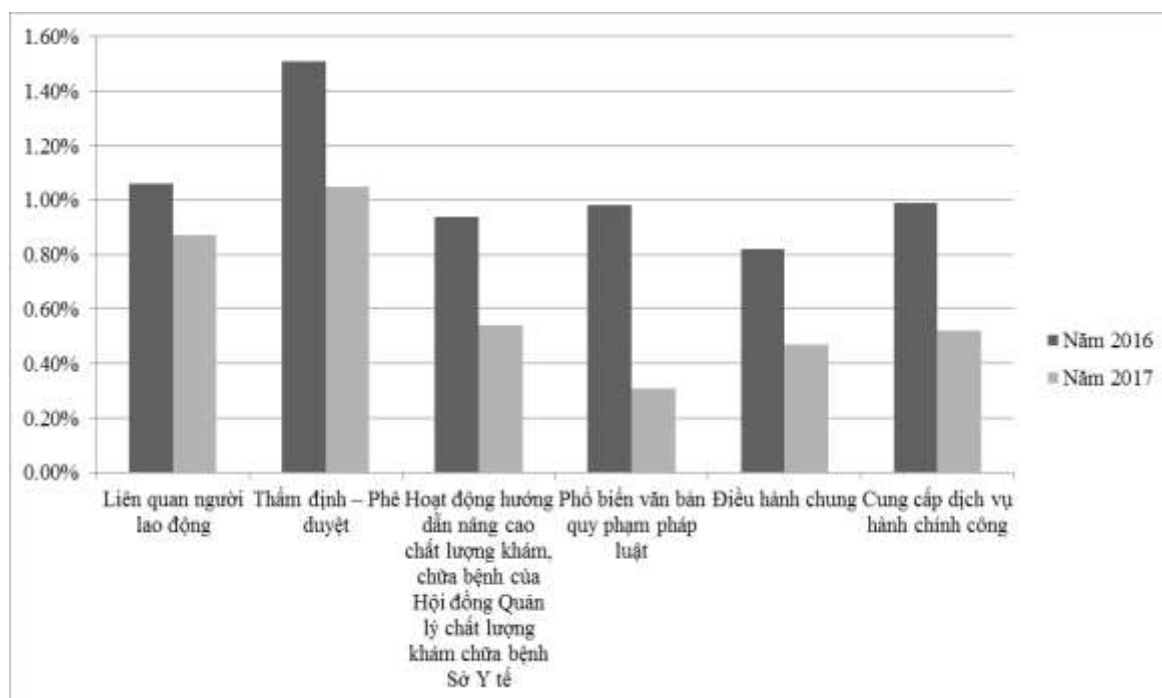
(Nguồn: Báo cáo năm Sở Y tế TP. HCM)

- So sánh tỉ lệ không hài lòng của 6 nhóm hoạt động cho thấy tất cả 6 nhóm hoạt động trong năm 2017 đều có tỉ lệ không hài lòng giảm hơn so với năm 2016.

So sánh tỉ lệ không hài lòng năm 2017 và năm 2016

Biểu 2.4

Kết quả khảo sát hài lòng của các bệnh viện đối với hoạt động quản lý điều hành và cải cách hành chính của các phòng ban chức năng thuộc Sở Y tế



(Nguồn: báo cáo năm Sở Y tế TP. HCM)

*** Cải cách thể chế, đổi mới và nâng cao chất lượng công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật (VBQPPL)**

Thực hiện Luật ban hành văn bản Quy phạm pháp luật năm 2015 và Quyết định số 11/2017/QĐ-UBND ngày 08 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh:

- Sở Y tế đã cử 12 cán bộ, công chức, viên chức tham dự các khóa tập huấn nâng cao chất lượng soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật do Sở Tư pháp tổ chức.
- Cải tiến quy trình xây dựng văn bản quy phạm pháp luật theo hướng tổ chức lấy ý kiến rộng rãi đến người dân, tập trung vào nhóm đối tượng chịu sự điều chỉnh của chính sách do Sở Y tế chủ trì soạn thảo.

*** Cải cách thủ tục hành chính (TTHC) thực hiện cải cách thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý nhà nước theo quy định của Chính phủ, Bộ, ngành**

- Căn cứ Quyết định số 894/QĐ-TTg ngày 06/5/2016 của Thủ tướng Chính phủ về phương án đơn giản hóa các thủ tục hành chính, quy định liên quan đến cơ sở khám bệnh, chữa bệnh thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Y tế, Sở Y tế đang chờ văn bản quy phạm pháp luật triển khai phương án đơn giản hóa thủ tục hành chính theo Quyết định này do Bộ Y tế chủ trì phối hợp các Bộ, ngành liên quan xây dựng và sẽ triển khai công bố sửa đổi, bổ sung các thủ tục có liên quan.

Từ tháng 5/2017, thực hiện Nghị định 109/2016/NĐ-CP ngày 01/7/2016 của Thủ tướng Chính phủ về Quy định cấp chứng chỉ hành nghề đối với người hành nghề và cấp giấy phép hoạt động đối với cơ sở khám, chữa bệnh, có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01/7/2016, Sở Y tế đã thực hiện quy trình ghép cấp giấy phép hoạt động cho cơ sở hành nghề y, qua đó:

- Đơn giản hóa thủ tục hành chính: Cơ sở được tiếp nhận cùng lúc hồ sơ cấp phép hoạt động và danh mục kỹ thuật chung nhưng chỉ nhận 01 phiếu tiếp nhận và được cùng lúc Giấy phép hoạt động và Quyết định phê duyệt danh mục kỹ thuật.

- Thời gian cấp phép rút ngắn: hiện nay theo quy trình mới là 45 ngày, thay vì phải 120 ngày để thực hiện 2 quy trình cấp phép riêng lẻ như trước đây (90 ngày cấp giấy phép hoạt động và 30 ngày Phê duyệt danh mục kỹ thuật) hay 60 ngày khi thực hiện quy trình ghép.

Công tác kiểm soát TTHC

Kiểm soát việc ban hành mới các TTHC thuộc thẩm quyền

- Đã tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quyết định số 3758/QĐ-UBND ngày 21/7/2016 về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Y tế được chuẩn hóa tại Thành phố Hồ Chí Minh.

- Quý 1/2018 Sở Y tế đang thực hiện việc rà soát trình công bố thủ tục hành chính theo Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Văn phòng Chính phủ trong các lĩnh vực Khám bệnh, chữa bệnh; Dược – mỹ phẩm; Y dược cổ truyền; Đào

tạo; Tổ chức cán bộ; Giám định Y khoa; Y tế Dự phòng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế.

Về rà soát, đánh giá và thực hiện các quy định về đơn giản hóa thủ tục hành chính

- Công khai toàn bộ 163 thủ tục hành chính theo Quyết định số 3758/QĐ-UBND ngày 21/7/2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Sở Y tế được chuẩn hóa tại Thành phố Hồ Chí Minh trong các lĩnh vực Khám bệnh, chữa bệnh; Dược – mỹ phẩm; Dinh dưỡng và An toàn Vệ sinh Thực phẩm; Giám định Y khoa; Y tế dự phòng thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Y tế trên cơ sở dữ liệu Quốc gia và trên website của Sở Y tế và tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Sở Y tế và các đơn vị trực thuộc có liên quan giải quyết thủ tục hành chính. Hiện nay, Sở Y tế đã chuyển giao 17 thủ tục thuộc lĩnh vực Dinh dưỡng và An toàn Thực phẩm và 10 thủ tục của Ban Quản lý Đề án chuỗi thực phẩm an toàn cho Ban Quản lý An toàn thực phẩm thành phố thực hiện theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

Về lâu dài, Sở Y tế đang hoàn thiện Đề án đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin giai đoạn 2016 – 2020 hướng tới xây dựng y tế thông minh sau khi trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt trong quý 4/2016.

Đầu năm 2017, Sở Y tế đã xây dựng chỉ tiêu 30% hồ sơ dịch vụ công được đăng ký trực tuyến. Để thực hiện chỉ tiêu theo kế hoạch, Sở Y tế đã triển khai các giải pháp, bao gồm:

(1) Giải pháp hành chính: xây dựng và ban hành các quy trình dịch vụ công trực tuyến của Sở Y tế theo nguyên tắc rút ngắn thời gian giải quyết của dịch vụ công trực tuyến cùng loại so với quy trình giải quyết dịch vụ công bình thường.

(2) Giải pháp thông tin, truyền thông: đăng tải các bài viết truyền thông về việc triển khai và khuyến khích cơ sở, người hành nghề sử dụng dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 trên Cổng thông tin điện tử Sở Y tế; thực hiện phóng sự, chuyên đề, trả lời phỏng vấn qua báo, đài về các hoạt động triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 tại Sở Y tế; hướng dẫn các bước thực hiện dịch vụ công trực

tuyển mức độ 3, 4 của Sở Y tế trên Cổng thông tin điện tử, tại phòng một cửa, phòng hướng dẫn dịch vụ công trực tuyến; công khai các quy trình, thủ tục hồ sơ dịch vụ công trực tuyến tại cổng thông tin điện tử và phòng một cửa của Sở; tổ chức các lớp tập huấn hướng dẫn sử dụng dịch vụ công trực tuyến cho nhân viên các phòng chức năng có liên quan thuộc Sở Y tế.

(3) Triển khai chương trình “ĐỒNG HÀNH CÙNG NGƯỜI HÀNH NGHỀ” với những hoạt động thiết thực nhằm hỗ trợ và hướng dẫn cho người hành nghề biết và thực hiện các bước của quy trình dịch vụ công trực tuyến vốn còn rất lạ đối với người dân.

(4) Triển khai nhắn tin báo kết quả xử lý hồ sơ dịch vụ công, tin nhắn với tên người nhắn là “SoYteTPHCM” được nhắn tự động từ các trạng thái xử lý hồ sơ trên phần mềm qua hệ thống nhắn tin của VNPT đến người dân đã nộp hồ sơ qua đường trực tuyến hoặc đường hồ sơ giấy.

(5) Ký hợp đồng với Bưu điện thành phố triển khai trả kết quả qua đường bưu điện nếu khách hàng có nhu cầu, hoàn thiện quy trình khép kín trong triển khai dịch vụ công trực tuyến.

Kết quả như sau:

+ Quý 2/2017: có 30 hồ sơ đăng ký theo đường trực tuyến trong tổng số 2.266 hồ sơ (chiếm 1,3%).

+ Quý 3/2017: có 626 hồ sơ trực tuyến trong tổng số 4.900 hồ sơ (chiếm 13%).

+ Quý 4/2017: có 3.240 hồ sơ trực tuyến trong tổng số 6.055 hồ sơ (chiếm 54%).

+ Quý 1/2018: có 2.745 hồ sơ trực tuyến trong tổng số 4.467 hồ sơ (chiếm 61%).

Việc tiếp nhận và trả kết quả TTHC:

Năm 2016

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 231.862

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 229.767, trong đó: đúng hạn: 229.508

(99,9%); trễ hạn: 259 (0,1%); quá hạn chưa có kết quả: 24

- Tình hình thực hiện thư xin lỗi: văn bản, tổng số thư xin lỗi: 259 (0,1%)

- Kết quả thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với quy định hành chính: Số lượng nhận được từ Sở Tư pháp: không có.

Năm 2017:

+ Tổng số hồ sơ tiếp nhận: 92.161.

+ Tổng số hồ sơ đã giải quyết: 88.876, trong đó: đúng hạn: 88.841

(99,9%); trễ hạn: 2 (0,002%).

- Tình hình thực hiện thư xin lỗi: văn bản, tổng số thư xin lỗi: 2 (0,002%)

*** Cải cách tổ chức bộ máy hành chính nhà nước**

Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, biên chế của các cơ quan

Rà soát về vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn

Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Y thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư liên tịch số 51/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 11 tháng 12 năm 2015 của Bộ Y tế và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Phòng Y tế thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh tại Quyết định số 01/2018/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Y tế. Theo đó, Sở Y tế là cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân Thành phố quản lý nhà nước về y tế, bao gồm: Y tế dự phòng; khám bệnh, chữa bệnh; phục hồi chức năng; giám định y khoa, pháp y, pháp y tâm thần; y dược cổ truyền; trang thiết bị y tế; dược; mỹ phẩm; bảo hiểm y tế; dân số - kế hoạch hóa gia đình; sức khỏe sinh sản và công tác y tế khác trên địa bàn thành phố theo quy định của pháp luật (đính kèm Quyết định số 01/2018/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Y tế).

Triển khai thực hiện Thông tư liên tịch số 51/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 11

tháng 12 năm 2015 của Bộ Y tế và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và Phòng Y tế thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi là Thông tư liên tịch số 51/2015/TTLT-BYT-BNV); Sở Y tế đã tham mưu trình Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quyết định số 4606/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2016 về phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện Thông tư liên tịch số 51/2015/TTLT-BYT-BNV.

Sở Y tế đã chuyển chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước về an toàn thực phẩm và bàn giao Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm, Trung tâm Kiểm nghiệm Thuốc, Mỹ phẩm, Thực phẩm thuộc Sở Y tế quản lý cho Ban Quản lý An toàn thực phẩm thành phố theo Quyết định 2349/QĐ-TTg ngày 05 tháng 12 năm 2016 của Thủ tướng Chính phủ về thí điểm thành lập Ban Quản lý An toàn thực phẩm thành phố Hồ Chí Minh và Quyết định số 06/2017/QĐ-UBND ngày 02 tháng 02 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Quản lý An toàn thực phẩm thành phố Hồ Chí Minh.

Cơ cấu tổ chức

- Sở Y tế hiện có 07 phòng chức năng, 01 cơ quan hành chính và 45 đơn vị trực thuộc.

Thực hiện Quyết định số 4606/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện Thông tư liên tịch số 51/2015/TTLT-BYT-BNV ngày 04 tháng 7 năm 2017 Sở Y tế có Tờ trình số 6041/TTr-SYT trình Ủy ban nhân dân Thành phố và Sở Nội vụ về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Sở Y tế thực hiện sắp xếp, kiện toàn cơ cấu tổ chức bộ máy của cơ quan Sở Y tế từ 9 phòng chức năng còn 7 phòng, gồm: Văn phòng Sở Y tế; Thanh tra Sở Y tế; Phòng Kế hoạch Tài chính; Phòng Tổ chức Cán bộ; Phòng Nghiệp vụ Dược; Phòng Nghiệp vụ Y; Phòng Quản lý Dịch vụ y tế.

Thực hiện sắp xếp, kiện toàn cơ cấu tổ chức bộ máy Chi cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình từ 4 phòng chức năng còn 3 phòng.

- Đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Sở Y tế:

Sở Y tế đã tiến hành thẩm định và trình Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành Quyết định tổ chức lại “24 Trung tâm Y tế dự phòng quận, huyện” thành “24 Trung tâm Y tế quận, huyện” theo Quyết định số 6583/QĐ-UBND ngày 16 tháng 12 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố. Đến nay đã tổ chức lại 24/24 Trung tâm Y tế quận, huyện.

Thực hiện tổ chức lại các “Trung tâm chuyên ngành thuộc lĩnh vực dự phòng” thành “Trung tâm Kiểm soát bệnh tật Thành phố trực thuộc Sở Y tế” theo hướng dẫn của Bộ Y tế tại Thông tư số 26/2017/TT-BYT ngày 26 tháng 6 năm 2017, bao gồm các trung tâm: Trung tâm Y tế dự phòng Thành phố; Trung tâm Bảo vệ sức khỏe lao động và môi trường; Trung tâm Truyền thông Giáo dục sức khỏe; Trung tâm Kiểm dịch Y tế Quốc tế; Trung tâm Dinh dưỡng; Trung tâm Chăm sóc sức khỏe sinh sản; Trung tâm Phòng, chống HIV/AIDS.

Tiến hành sáp nhập Bệnh viện quận, huyện vào Trung tâm Y tế quận, huyện trực thuộc Ủy ban nhân dân các quận, huyện sẽ về trực thuộc Sở Y tế trước ngày 01 tháng 01 năm 2021 được quy định tại Khoản 1, 2 Điều 12 của Thông tư số 37/2016/TT-BYT ngày 25/10/2016 của Bộ Y tế hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh, thành phố thuộc thành phố, thành phố trực thuộc Trung ương thực hiện chức năng về y tế dự phòng, khám bệnh, chữa bệnh và phục hồi chức năng; các Phòng khám đa khoa khu vực, nhà hộ sinh khu vực (nếu có) và trạm y tế xã, phường, thị trấn trên địa bàn quận, huyện là đơn vị y tế thuộc Trung tâm Y tế quận, huyện.

Xây dựng dự thảo Đề án “Tổ chức lại Bệnh viện quận, huyện và Trung tâm Y tế quận, huyện trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện” thành “Trung tâm Y tế quận, huyện trực thuộc Sở Y tế” theo Quyết định số 4756/QĐ-UBND ngày 07 tháng 9 năm 2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố (đang trong giai đoạn hoàn thiện đề án).

Biên chế của các cơ quan

Biên chế hành chính và sự nghiệp được quản lý chặt chẽ, công khai và đúng theo quy định từ đánh giá, quy hoạch, luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, sử dụng, thực hiện chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức. Đảm bảo thực hiện đúng quy định việc giao chỉ tiêu biên chế hành chính, sự nghiệp cho Cơ quan Sở và các đơn vị trực thuộc.

- Cơ quan Sở Y tế: tổng số biên chế được giao là 166 người; số biên chế hiện có mặt tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2018 là 152 người, đạt 91.57%. Chỉ cục Dân số - Kế hoạch hóa gia đình: tổng số biên chế được giao là 29 người; số biên chế hiện có mặt tính đến ngày 28 tháng 02 năm 2018 là 26 người, đạt 89.66%.

- Sở Y tế ban hành Đề án "Thực hiện chính sách tinh giản biên chế cho công chức, viên chức làm việc trong các cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở Y tế giai đoạn 2016 - 2021". Biên chế hành chính và sự nghiệp được quản lý chặt chẽ, công khai và đúng theo quy định từ đánh giá, quy hoạch, luân chuyển, đào tạo, bồi dưỡng, bố trí, sử dụng, thực hiện chính sách đối với cán bộ y tế. Đảm bảo thực hiện đúng quy định giao chỉ tiêu biên chế hành chính, sự nghiệp năm 2016 cho Cơ quan Sở Y tế và các đơn vị trực thuộc. *Về thực hiện phân cấp quản lý*

Việc bổ nhiệm, bổ nhiệm lại công chức, viên chức lãnh đạo, quản lý tại các cơ quan, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế, được thực hiện đúng theo quy định của Trung ương và Ủy ban nhân dân Thành phố, cụ thể:

- Giám đốc đơn vị xếp hạng I: thẩm quyền do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại;

- Phó Giám đốc đơn vị xếp hạng I, Giám đốc và Phó Giám đốc đơn vị xếp hạng II, hạng III và chưa xếp hạng: thẩm quyền do Giám đốc Sở Nội vụ ban hành quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại;

- Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng các phòng chuyên môn thuộc Sở Y tế: thẩm quyền do Giám đốc Sở Y tế ban hành quyết định bổ nhiệm, bổ nhiệm lại.

- Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng; Trưởng khoa, Phó Trưởng khoa các đơn vị trực thuộc: Sở Y tế đã thực hiện phân cấp thẩm quyền bổ nhiệm, bổ nhiệm lại cho các đơn vị tại Quyết định số 692/QĐ-SYT ngày 13 tháng 5 năm 2013.

Việc thực hiện mạnh mẽ chủ trương phân cấp, ủy quyền bổ nhiệm, bổ nhiệm lại các chức danh lãnh đạo, quản lý cho Sở Y tế sẽ góp phần giúp cho ngành y tế chủ động hơn trong công tác quản lý cán bộ, tăng cường trách nhiệm của các cấp ủy đảng, của tập thể và cá nhân, nhất là trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác quản lý cán bộ.

**** Xây dựng và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức***

Về xác định vị trí việc làm và cơ cấu công chức, viên chức

Về xây dựng Đề án vị trí việc làm, triển khai Quyết định số 2077/QĐ-BNV ngày 31 tháng 12 năm 2015 của Bộ Nội vụ phê duyệt danh mục vị trí việc làm trong cơ quan, tổ chức hành chính của Thành phố Hồ Chí Minh.

Thực hiện kiện toàn Ban chỉ đạo triển khai xây dựng Đề án vị trí việc làm và cơ cấu ngạch công chức, viên chức trong các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp y tế công lập trực thuộc Sở Y tế theo Quyết định số 4872/QĐ-SYT ngày 12/9/2016 của Sở Y tế.

Trên cơ sở biên chế, số lượng người làm việc và chức năng, nhiệm vụ được giao, từng cơ quan, đơn vị trực thuộc xây dựng Đề án vị trí việc làm, cơ cấu, tiêu chuẩn chức danh, sắp xếp lại đội ngũ công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị để đảm bảo thực hiện đầy đủ các chức năng, nhiệm vụ được giao. Đến nay, Sở Y tế đã phê duyệt Đề án vị trí việc làm cho 45/45 cơ quan, đơn vị trực thuộc.

Về công tác đào tạo, bồi dưỡng công chức, viên chức

Sở Y tế đã triển khai Quyết định số 670/QĐ-UBND ngày 23/02/2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố về phê duyệt Kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công chức, viên chức của Thành phố Hồ Chí Minh năm 2016. Sở Y tế lồng ghép nội dung đào tạo, bồi dưỡng hàng năm, với thực hiện Chương trình nhánh nâng cao chất lượng cho hệ thống chính trị và thực hiện Chương trình nhánh đào tạo nguồn nhân lực cho ngành y tế của Thành phố giai đoạn 2016 – 2020, nhằm nâng cao chất

lượng của đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức ngành y tế Thành phố có phẩm chất, trình độ năng lực quản lý, điều hành, thành thạo về chuyên môn nghiệp vụ đáp ứng nhu cầu bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe cho nhân dân trong những năm tiếp theo, kết quả thực hiện:

Sở Y tế chỉ đạo các đơn vị trực thuộc tổ chức triển khai nhiều lớp đào tạo, bồi dưỡng cập nhật kiến thức y khoa liên tục hàng năm; tập huấn quy tắc ứng xử, đạo đức nghề nghiệp cho 32.894 lượt cán bộ, viên chức.

Tổng số lượt cán bộ, công chức, viên chức được cử đi đào tạo, bồi dưỡng trong năm 2016 là 39.592 lượt, trong đó:

- Đào tạo, bồi dưỡng trong nước: tổng số lượt cán bộ, công chức, viên chức được cử đào tạo, bồi dưỡng về lý luận chính trị; kiến thức quản lý nhà nước; chuyên môn nghiệp vụ; tập huấn, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật về công tác cán bộ, công chức, viên chức; kỹ năng giao tiếp, ứng xử nơi công sở; nghiệp vụ đấu thầu; công tác thanh niên; công tác Tổ chức nhà nước; tiếng Anh;...cho trên 39.210 lượt cán bộ, công chức, viên chức, trong đó: lý luận chính trị: 3.739 lượt; Quản lý nhà nước: 180 lượt; chuyên môn, nghiệp vụ: 34.741 lượt; Ngoại ngữ, tin học: 516 lượt.

- Triển khai Quyết định số 6252/QĐ-UBND ngày 30 tháng 11 năm 2016 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị quyết Đại hội Đảng bộ Thành phố lần thứ X về Chương trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực Thành phố giai đoạn 2016 – 2020, Sở Y tế xây dựng và tham mưu trình Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt Kế hoạch thực hiện Chương trình đào tạo nguồn nhân lực cho lĩnh vực y tế của Thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2016 – 2020 tại Quyết định số 2136/QĐ-UBND ngày 03 tháng 5 năm 2017 và Kế hoạch thực hiện chương trình đào tạo năm 2017 tại Quyết định số 4704/QĐ-UBND ngày 01 tháng 9 năm 2017. Sau 01 năm thực hiện đã đạt những kết quả sau:

- Đào tạo nâng cao năng lực chuyên môn: Đào tạo định hướng chuyên khoa và chuyên khoa cấp I cho 230 bác sĩ mới tốt nghiệp ra trường về công tác tại tuyến y tế cơ sở và các chuyên ngành thuộc Đề án giảm tải; Đào tạo đạt chuẩn trình độ chuyên

môn cao đẳng, đại học theo tiêu chuẩn chức danh nghề nghiệp viên chức cho 1.458 điều dưỡng, hộ sinh, kỹ thuật y, dược hạng IV; Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn “Cấp cứu nhi khoa cơ bản” cho 122 bác sĩ, điều dưỡng tại y tế cơ sở; Đào tạo, bồi dưỡng về “Phác đồ điều trị” cho 282 bác sĩ trực tiếp tham gia khám bệnh, chữa bệnh tại 319 trạm y tế xã, phường, thị trấn; Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn “Sản phụ khoa” cho 200 hộ sinh tại y tế cơ sở; Đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn “Siêu âm tổng quát” và “Điện tâm đồ” cho 80 bác sĩ tại y tế cơ sở;

Tổ chức tập huấn công tác lãnh đạo, quản lý về y tế năm 2017 cho thành viên Ban chỉ đạo Chăm sóc sức khỏe nhân dân 24 quận, huyện và 322 phường, xã, thị trấn.

- Chỉ đạo các đơn vị xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện chương trình đào tạo, bồi dưỡng cho đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức tại đơn vị phù hợp với tình hình thực tế của đơn vị. Lồng ghép với Chương trình nâng cao chất lượng nguồn nhân lực cho hệ thống chính trị của thành phố, Sở Y tế đã tập trung chăm lo công tác đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ, kỹ năng lãnh đạo, quản lý, bồi dưỡng kiến thức quản lý nhà nước theo chức danh, vị trí công tác, chú trọng đào tạo, bồi dưỡng lý luận chính trị, đạo đức nghề nghiệp.

- Triển khai đến các đơn vị trực thuộc Sở Y tế, Bệnh viện quận, huyện, Trung tâm Y tế quận, huyện Quyết định số 2136/QĐ-UBND ngày 03 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố để triển khai thực hiện chương trình đào tạo nguồn nhân lực cho lĩnh vực y tế tại Công văn số 10015/SYT-TCCB ngày 07 tháng 12 năm 2017 của Sở Y tế.

Công tác đào tạo, bồi dưỡng được tiếp tục đổi mới theo hướng gắn trực tiếp với nhiệm vụ chuyên môn của công chức, viên chức; tăng cường đào tạo nâng cao năng lực quản lý cho đội ngũ cán bộ lãnh đạo quản lý tại các cơ sở y tế; chú trọng việc bồi dưỡng trình độ ngoại ngữ, tin học, lý luận chính trị cho công chức, viên chức nhằm đáp ứng tiêu chuẩn chức danh các ngạch công chức và chức danh nghề nghiệp viên chức.

Về cải cách công vụ công chức, đổi mới công tác quản lý cán bộ, công chức

Thực hiện nghiêm Nghị định số 24/2014/NĐ-CP ngày 15/3/2010 của Chính phủ quy định về tuyển dụng, sử dụng và quản lý công chức. Các trường hợp xét tuyển không qua thi đều đảm bảo đủ các điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định tại Mục b Khoản 1 Điều 10 Thông tư số 13/2010/TT-BNV ngày 30/12/2010 và Khoản 3 Điều 1 Thông tư số 05/2012/TT-BNV ngày 24/10/2012 của Bộ Nội vụ.

Việc xét tuyển viên chức thực hiện đúng theo Quyết định số 03/2016/QĐ-UBND ngày 04 tháng 02 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Quy định về tuyển dụng, chuyển công tác viên chức và xếp lương khi bổ nhiệm chức danh nghề nghiệp. Thông báo công khai kế hoạch tuyển dụng viên chức trên các phương tiện truyền thông đại chúng ít nhất 03 lần liên tiếp; đồng thời niêm yết công khai tại trụ sở làm việc về tiêu chuẩn, điều kiện, số lượng cần tuyển, hình thức tuyển dụng; thành phần hồ sơ; thời hạn và địa điểm tiếp nhận hồ sơ. Các đơn vị thực hiện không đúng đều bị hủy kết quả xét tuyển và đề nghị thực hiện lại theo đúng quy định.

**** Cải cách tài chính công***

Thực hiện đổi mới cơ chế quản lý đối với cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập

Năm 2016 có 03 đơn vị thực hiện tự chủ theo Nghị định 130/CP là: Văn Phòng Sở Y tế, Chi cục dân số kế hoạch hóa gia đình, Chi cục An toàn vệ sinh thực phẩm; Năm 2017, 2018, có 02 đơn vị thực hiện tự chủ theo Nghị định 130/CP là: Văn Phòng Sở Y tế, Chi cục dân số kế hoạch hóa gia đình.

- Về thực hiện cơ chế tự chủ theo Nghị định số 43/2006/NĐ-CP, Nghị định số 16/2015/NĐ-CP. Năm 2017, Sở Y tế quản lý 44 đơn vị thực hiện tự chủ theo Nghị định 43/CP, trong đó: 08 đơn vị sự nghiệp tự bảo đảm chi phí hoạt động là: Trung tâm Kiểm dịch y tế quốc tế, BV Từ Dũ, BV Mắt, BV Răng Hàm Mặt, BV Tai Mũi Họng, BV Hùng Vương, BV Da Liễu, Viện Tim; 29 đơn vị tự bảo đảm một phần chi phí hoạt động; 07 đơn vị sự nghiệp do ngân sách nhà nước bảo đảm toàn bộ chi phí hoạt động.

**** Công tác xã hội hóa, huy động các nguồn lực chăm lo phát triển giáo dục và đào tạo, y tế, dân số - kế hoạch hóa gia đình, thể dục thể thao tại địa phương***

Sở Y tế đã xây dựng và trình Ủy ban nhân dân Thành phố Đề án phát triển mô hình hợp tác công tư trong Khám chữa bệnh tại công văn số 3405/SYT-KHTC ngày 10/04/2017, phê duyệt 16 dự án xã hội hóa:

+ 06 dự án liên doanh liên kết trang thiết bị với tổng giá trị góp vốn là 141 tỷ đồng (bệnh viện 35 tỷ đồng, đối tác 106 tỷ đồng);

+ 02 đề án hợp tác công tư: đề án liên kết chuyên môn trong khám chữa bệnh giữa bệnh viện Nhi đồng 2 và Công ty cổ phần Y khoa Chấn 2; đề án liên kết chuyên môn trong khám chữa bệnh giữa bệnh viện Nhi đồng 2 và Hồng Đức;

+ 08 dự án vay kích cầu với tổng mức đầu tư là 590 tỷ, trong đó vốn vay là 410 tỷ đồng. Năm 2017, có 08 dự án đầu tư thuộc chương trình vay vốn kích cầu để đầu tư xây dựng, mở rộng bệnh viện, trang thiết bị y tế với tổng giá trị vay là 590 tỷ đồng, trong đó vốn vay là 410 tỷ.

Kết quả thực hiện sau 02 năm triển khai đề án giữa bệnh viện Ung Bướu và bệnh viện đa khoa Hồng Đức Quận Gò Vấp đã triển khai phẫu thuật cho 2.438 bệnh nhân. Việc hợp tác trên đã đạt những yêu cầu ngành y tế là góp phần giảm tải cho bệnh viện Ung Bướu, đồng thời rút ngắn thời gian chờ phẫu thuật tại bệnh viện Ung Bướu, tận dụng cơ sở hạ tầng và trang thiết bị sẵn có của bệnh viện đa khoa Hồng Đức đáp ứng nhu cầu của người bệnh.

**** Hiện đại hóa hành chính:***

Ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước

Trong những năm qua, Sở Y tế đã đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin tại cơ quan Sở và các đơn vị trực thuộc nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ hành chính công, cải tiến chất lượng phục vụ người bệnh, phục vụ công tác chuyên môn nghiệp vụ và nâng cao năng lực quản lý điều hành.

- Năm 2016, Sở Y tế đã xây dựng Cổng thông tin điện tử Ngành Y tế thành phố nhằm cung cấp thông tin trên môi trường trực tuyến phục vụ cho người dân, doanh nghiệp trên lĩnh vực y tế, giúp dễ dàng tìm hiểu thông tin, nhất là phục vụ cho công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động của Ngành hiệu quả, nhanh chóng. Sở Y tế đang triển khai giai đoạn 2, các cơ sở y tế trực thuộc Sở Y tế sẽ có trang tin điện tử tích hợp trong Cổng thông tin chung của ngành.

- Ngày 01 tháng 01 năm 2017, triển phần mềm quản lý văn bản và hồ sơ hành chính công mới, cho phép tự động kết nối và liên thông hệ thống quản lý văn bản của cơ quan Sở Y tế với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, các Sở ngành, các đơn vị trực thuộc, các cơ sở y tế tuyến quận/huyện.

- Năm 2017, thực hiện đẩy mạnh ứng dụng CNTT trong hoạt động quản lý, điều hành của Sở Y tế, nhiều chương trình ứng dụng tiếp tục đã được xây dựng và triển khai: Phần mềm quản lý hoạt động thanh tra y tế để tăng cường hiệu quả công tác quản lý nhà nước về y tế trên địa bàn; Hệ thống ki-ốt khảo sát hài lòng của người bệnh tại 53 bệnh viện công lập để giám sát từ xa tình hình hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại các bệnh viện công lập trên địa bàn Thành phố; Phần mềm khảo sát trực tuyến sự hài lòng của các cơ sở y tế đối với hoạt động quản lý, điều hành và cải cách thủ tục hành chính của các phòng ban chức năng thuộc được tích hợp trong Cổng thông tin điện tử của Ngành Y tế đã tạo điều kiện cho các đối tượng khảo sát dễ dàng tham gia khảo sát, tăng số lượng người tham gia, tiết kiệm được kinh phí thực hiện và nhân lực triển khai khảo sát;

- Ứng dụng CNTT trong việc Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, chuẩn hóa công tác khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế: Sở Y tế đã xây dựng các Bộ Phác đồ điều trị và đưa toàn bộ nội dung phác đồ vào Kho dữ liệu phác đồ được tích hợp trên Cổng thông tin điện tử của Ngành Y tế Thành phố.

- Công khai dữ liệu về chứng chỉ hành nghề và giấy phép hoạt động của tất cả người hành nghề và các cơ sở y tế trên địa bàn thành phố trên Cổng tra cứu thông tin hoạt động khám chữa bệnh Thành phố Hồ Chí Minh, cho phép người dân hoặc các cá nhân, đơn vị quan tâm có thể tra cứu trực tuyến về giấy phép, phạm vi

hoạt động chuyên môn của cá nhân người hành nghề và cơ sở y tế.

- Triển khai thành công Hồ sơ Bệnh án điện tử tại Bệnh viện quận Thủ Đức. Các Bệnh viện Nhân dân Gia Định, Bệnh viện Nhân dân 115, Bệnh viện Nhi đồng 1, Bệnh viện Nhi đồng thành phố đang trong quá trình triển khai Hồ sơ Bệnh án tử. Việc khai Hồ sơ Bệnh án điện tử đã cải tiến hiệu quả trong việc quản lý và sử dụng Hồ sơ bệnh án, đảm bảo việc ghi chép bệnh án đầy đủ và chính xác theo quy định của Bộ y tế, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện.

- Hệ thống lưu trữ và truyền tải hình ảnh (PACs) của Bệnh viện Quận Thủ Đức đã được Bộ Y tế phê duyệt đề án không in phim tại bệnh viện, việc không in phim sẽ tiết kiệm một nguồn kinh phí cho các bệnh viện đồng thời cũng giúp bảo vệ môi trường tốt hơn so với việc in phim âm bản như hiện nay.

- Xây dựng thành công mô hình Khoa khám bệnh thông minh tại Bệnh viện Nhân dân Gia định và Bệnh viện quận Thủ Đức. Mô hình “Khoa Khám bệnh thông minh” có ý nghĩa to lớn trong việc cải tiến quy trình khám, chữa bệnh của Bệnh viện, giúp bộ phận quản lý sắp xếp một cách thông minh, liên hoàn thứ tự đăng ký, khám bệnh tại các phòng khám, thực hiện cận lâm sàng, thanh toán viện phí, cấp phát thuốc; quản lý danh sách người bệnh, dự kiến và rút ngắn tối đa thời gian chờ. Mô hình còn góp phần phòng, chống tiêu cực do chen lấn, xô đẩy trong quá trình khám, chữa bệnh, bảo đảm an ninh trật tự; công khai minh bạch thứ tự cho đối tượng thuộc nhóm ưu tiên; cải cách thủ tục hành chính cho bác sĩ, điều dưỡng; tăng sự hài lòng của Người bệnh.

Tình hình triển khai ứng dụng CNTT tại đơn vị:

- Số lượng đơn vị trực thuộc đã ứng dụng phần mềm quản lý văn bản: 10 đơn vị.

- Tất cả các đơn vị trực thuộc đã sử dụng mạng nội bộ (mạng Lan) trong trao đổi công việc.

- Tất cả các cán bộ, công chức sử dụng thư điện tử trong trao đổi công việc

- Năm 2018, tất cả các đơn vị trực thuộc của Sở Y tế sẽ có trang thông tin điện tử.

Về áp dụng ISO trong hoạt động của cơ quan hành chính

Sở Y tế đã tiến hành triển khai phần mềm quản lý văn bản mới, đáp ứng các yêu cầu quản lý quy trình xử lý văn bản và quy trình giải quyết thủ tục hành chính theo tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2008 và kết nối liên thông với hệ thống quản lý văn bản của Thành phố.

Nhờ áp dụng triệt để phần mềm QLVB&HSCV nên quy trình xử lý văn bản theo tiêu chuẩn quản lý chất lượng ISO 9001:2008 được đảm bảo kiểm soát chặt chẽ. Việc tra cứu nội dung, xem xét tình trạng văn bản trên phần mềm cũng được thực hiện dễ dàng, nhanh chóng. Hơn nữa, việc luân chuyển văn bản qua mạng cũng giúp tiết kiệm được một khoản đáng kể chi phí in ấn.

2.2.3. Đánh giá kết quả thực hiện cải cách hành chính

Sau nhiều năm thực hiện CCHC, thành phố Hồ Chí Minh đã ban hành nhiều văn bản trong các lĩnh vực là “điểm nóng” của hoạt động kinh tế - xã hội như quản lý nhà đất, xây dựng, thu hút đầu tư,... từng bước xoá bỏ cơ chế “bao cấp”, “xin - cho”, làm thay đổi nếp nghĩ và thói quen trong quan hệ giữa chính quyền với nhân dân, đưa hoạt động của các cơ quan chính quyền ngày càng gần dân hơn, phục vụ nhân dân tốt hơn, góp phần làm thay đổi tư duy CCHC.

Cơ chế "một cửa" được thực hiện phổ biến đã hình thành và từng bước mở rộng, tạo sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan hành chính. Kết quả thực hiện thí điểm về khoán biên chế và kinh phí quản lý hành chính; việc ứng dụng công nghệ thông tin; áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO; cơ chế "một cửa" và mô hình "một cửa điện tử" đã được Chính phủ đánh giá là thành công và cho mở rộng thực hiện ở một số lĩnh vực trong phạm vi cả nước.

Đánh giá tổng quát những tồn tại, hạn chế trong thực hiện CCHC và nguyên nhân:

Những tồn tại, hạn chế

Bên cạnh những kết quả đã đạt được, công tác cải cách hành chính còn bộc lộ một số hạn chế:

- Việc tham mưu ban hành các văn bản quy phạm pháp luật theo thẩm quyền

có lúc chưa kịp thời, chất lượng chưa cao.

- Việc đầu tư, ứng dụng hệ thống công nghệ thông tin trong hoạt động của cơ quan mặc dù đã được quan tâm nhưng còn hạn chế;

- Chất lượng nguồn nhân lực chưa đáp ứng yêu cầu, nhất là nguồn nhân lực chất lượng cao, chưa có bước đột phá trong cải cách hành chính, việc giải quyết công việc ở một số bộ phận còn chậm thời gian;

- Một bộ phận cán bộ, công chức, viên chức năng lực, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, kỹ năng công tác, kiến thức hành chính còn hạn chế; chưa chủ động và tích cực trong công việc, tinh thần trách nhiệm chưa cao, kỷ luật, kỷ cương hành chính ở một số đơn vị trực thuộc chưa nghiêm, việc kiểm tra, phát hiện, xử lý chưa kịp thời;

- Thông tư 67/2017/TT-BTC ngày 30/6/2017 của Bộ Tài chính hướng dẫn xác định nhu cầu, nguồn và phương thức chi thực hiện điều chỉnh mức lương cơ sở theo Nghị định số 47/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 4 năm 2017 của Chính phủ và điều chỉnh trợ cấp hàng tháng đối với cán bộ xã đã nghỉ việc theo Nghị định số 76/2017/NĐ-CP ngày 30 tháng 6 năm 2017 của Chính phủ: yêu cầu ngành y tế sử dụng tối thiểu 35% số thu được để lại. Trường hợp sau khi đảm bảo nhu cầu kinh phí thực hiện điều chỉnh mức lương cơ sở tăng thêm mà nguồn thu dành để cải cách tiền lương còn dư lớn và có cam kết tự thu xếp trong nguồn kinh phí của đơn vị để thực hiện điều chỉnh tiền lương tăng thêm theo lộ trình, thì được sử dụng nguồn còn dư để chi đầu tư, mua sắm, hoạt động chuyên môn, thực hiện cơ chế tự chủ theo quy định hiện hành; kết thúc năm ngân sách, báo cáo cơ quan chủ quản để tổng hợp báo cáo Bộ Tài chính kết quả sử dụng nguồn kinh phí này. Tuy nhiên các đơn vị chưa được hướng dẫn cụ thể cách thực hiện để chi bằng nguồn này.

Nguyên nhân

Nguyên nhân khách quan

- Sự thay đổi của các văn bản quy phạm pháp luật về y tế dẫn đến sự thay đổi nội dung trong quy trình, do đó các thủ tục hướng dẫn, biểu mẫu cũng phải thay đổi, gây không ít khó khăn trong quá trình thực hiện.

- Thực tiễn phát sinh các vấn đề liên tục trong công tác quản lý, do đó khi vừa xây dựng xong các vấn đề đề ra trong ứng dụng công nghệ thông tin đưa vào thực hiện thì các vấn đề mới lại phát sinh thêm nên chưa đáp ứng hết các nhu cầu hiện tại.

Nguyên nhân chủ quan

- Một số cán bộ, công chức, viên chức còn hạn chế về kỹ năng nghiệp vụ, ý thức pháp luật, tinh thần trách nhiệm, đạo đức công vụ.

- Công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát chưa phát huy tối đa vai trò trách nhiệm. Biện pháp ngăn chặn các vi phạm của công chức trong thi hành công vụ chưa triệt để.

Tiểu kết Chương 2

Thành phố Hồ Chí Minh là một trong những địa phương có sự chuyển biến mạnh mẽ về công tác CCHC trong lĩnh vực y tế. Việc cải cách hành chính ở thành phố Hồ Chí Minh xác định lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm để hoàn thiện các dịch vụ hành chính công theo hướng công khai, minh bạch, hiệu quả và tiện lợi. Phó Chủ tịch UBND thành phố Hồ Chí Minh Lê Thanh Liêm cho biết, từ 10 năm trước, thành phố đã xác định ứng dụng CNTT trong các cơ quan nhà nước là khâu đột phá quan trọng giúp cải thiện, nâng cao hiệu quả, hiệu lực của công tác quản lý, điều hành, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức trong giải quyết TTHC.

Thành phố đang tập trung triển khai đề án “Xây dựng TP. Hồ Chí Minh trở thành đô thị thông minh giai đoạn 2017 - 2020, tầm nhìn đến năm 2025”, đồng thời tiếp tục triển khai chính quyền điện tử từ thành phố đến cơ sở nhằm xây dựng nền hành chính chuyên nghiệp, năng động, chính quyền điện tử phù hợp với đô thị đặc biệt; phấn đấu chỉ số cải cách hành chính (PAR index) của thành phố nằm trong nhóm năm địa phương dẫn đầu cả nước. Mục tiêu phấn đấu của thành phố đến năm 2020 là mức độ hài lòng của người dân và DN về TTHC đạt hơn 80%; tỷ lệ giải quyết hồ sơ đúng hạn của từng lĩnh vực đạt hơn 90%; sự hài lòng của cá nhân đối với dịch vụ của đơn vị sự nghiệp công cung cấp trong các lĩnh vực giáo dục, y tế đạt hơn 80%... Thành phố sẽ xây dựng chính quyền điện tử một cách có hệ thống, chuyên nghiệp và hiệu quả; bảo đảm tất cả các TTHC được công khai đúng quy định và tất cả các sở, ngành, quận, huyện, phường, xã, thị trấn phải có hệ thống lấy ý kiến người dân, DN. Thành phố sẽ xây dựng cơ chế kiểm tra, giám sát, bảo đảm tính trách nhiệm, cầu thị của các sở, ban, ngành, UBND các quận, huyện, xã, phường, thị trấn trong giải quyết hồ sơ TTHC cho người dân, DN, đồng thời tăng cường sự giám sát của người dân, doanh nghiệp đối với hoạt động của hệ thống cơ quan hành chính của thành phố. Chương 2 đã mô tả thực trạng cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại thành phố Hồ Chí Minh, hệ thống hóa các quy định pháp luật về cải cách hành chính tại thành phố Hồ Chí Minh. Các giải pháp sẽ đề cập đến ở chương 3.

Chương 3

QUAN ĐIỂM VÀ GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG CẢI CÁCH HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC Y TẾ

3.1. Quan điểm về đẩy mạnh cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

3.1.1. Tăng cường cải cách hành chính quán triệt quan điểm nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước về y tế và cung ứng tốt dịch vụ cho xã hội;

3.1.2. Cải cách hành chính phải hướng đến bảo đảm tốt nhất quyền của mỗi người được bảo vệ, chăm sóc sức khỏe, bình đẳng trong việc sử dụng các dịch vụ y tế và có nghĩa vụ thực hiện các quy định về phòng bệnh, khám bệnh, chữa bệnh;

3.1.3. cải cách hành chính phải tiến hành đồng bộ, tức là mọi mặt: pháp luật, lãnh đạo của tổ chức Đảng, tổ chức chỉ đạo cải cách của chính quyền, thực hiện cải cách của các cơ quan quản lý, đơn vị sự nghiệp y tế, giám sát kiểm tra việc cải cách...

3.1.4. Cải cách hành chính phải được đánh giá ở kết quả cuối cùng đạt được đã phục vụ tốt nhu cầu y tế của xã hội

3.2. Giải pháp tăng cường cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

3.2.1. Đổi mới sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính

Tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính, bảo đảm cải cách hành chính thành công. Sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác cải cách hành chính thể hiện chủ yếu ở các nội dung sau:

Quyết định các mục tiêu, quan điểm, chủ trương và giải pháp lớn về cải cách hành chính; lãnh đạo công tác tuyên truyền, giáo dục bảo đảm sự nhận thức sâu sắc và thống nhất hành động trong các tổ chức đảng, trong cán bộ, đảng viên về nhiệm vụ cải cách hành chính; lãnh đạo việc xây dựng các thể chế, pháp luật, cơ chế, chính sách, phù hợp với thực tế và chủ trương, nghị quyết của Đảng.

- Tăng cường lãnh đạo, kiểm tra, đôn đốc, sơ kết, uốn nắn kịp thời việc thực hiện các chủ trương, nghị quyết của Đảng về công tác cải cách hành chính. Các cấp ủy đảng phải lãnh đạo cơ quan chính quyền xây dựng chương trình, kế hoạch cải cách hành chính, đặc biệt là cải cách thủ tục hành chính phục vụ nhân dân, doanh

nghiệp và thông qua kết quả cải cách hành chính mà xem xét, đánh giá, sử dụng cán bộ, đảng viên.

3.2.2. Tăng cường chất lượng thực hiện cải cách hành chính

Đẩy nhanh tiến độ xây dựng và nâng cao chất lượng văn bản quy phạm pháp luật, đáp ứng yêu cầu quản lý nhà nước; khắc phục nhanh tình trạng ban hành luật khung, hạn chế tối đa luật phải chờ văn bản hướng dẫn thi hành. Khắc phục tình trạng ban hành luật với những vấn đề chưa đủ rõ và khó hướng dẫn thực hiện. Tính thống nhất của hệ thống pháp luật phải được đề cao, phải được bảo đảm chấp hành nghiêm chỉnh trong thực tiễn của đời sống xã hội và thông qua hoạt động lập pháp và giám sát của Quốc hội.

Các văn bản pháp luật ban hành phải quán triệt tinh thần đẩy mạnh cải cách hành chính; quy định rõ chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, thẩm quyền của các cơ quan trong bộ máy nhà nước; hạn chế tối đa việc quy định về tổ chức bộ máy ngay trong các luật chuyên ngành và quy định thủ tục hành chính phức tạp, gây phiền hà ngay trong các thể chế pháp luật.

3.2.3. Công tác chỉ đạo, lãnh đạo

- Tăng cường vai trò trách nhiệm của tổ chức Đảng, đoàn thể, các cấp lãnh đạo và người đứng đầu các đơn vị trong chỉ đạo điều hành, tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch CCHC đảm bảo chất lượng và hiệu quả của công tác cải cách hành chính của mỗi đơn vị và của ngành y tế;

- Tăng cường triển khai hoạt động của Hội đồng Quản lý chất lượng nhằm tham mưu cho lãnh đạo Sở Y tế những vấn đề ưu tiên về chất lượng của các cơ sở khám chữa bệnh cần được cải tiến hoặc chấn chỉnh, xây dựng và triển khai kế hoạch cụ thể nhằm từng bước nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại các bệnh viện theo tiêu chí chất lượng bệnh viện của Bộ Y tế, với mục đích cuối cùng là làm gia tăng sự hài lòng của người bệnh và không ngừng nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại các cơ sở khám chữa bệnh.

- Xây dựng các tiêu chí thi đua khen thưởng, tiêu chí đánh giá cán bộ, công chức, viên chức gắn với mức độ hoàn thành nhiệm vụ CCHC đối với tập thể và cá nhân thuộc cơ quan đơn vị y tế.

3.2.4. Nâng cao nhận thức của cán bộ công chức và nhân dân về cải cách hành chính, nâng cao hiệu quả công tác giám sát cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế

- Xây dựng kế hoạch tuyên truyền, phổ biến kết quả triển khai các lĩnh vực CCHC của các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ, y tế các ngành và y tế địa phương; Tổ chức các cuộc thi, phong trào phát động thi đua, phát huy sáng kiến, cải tiến phương thức quản lý ngành y tế; Nâng cao hiệu quả công tác giám sát cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế.

- Nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh các bệnh viện tuyến thành phố, tập trung vào việc khám phát hiện sớm, chẩn đoán đúng, điều trị hiệu quả, kịp thời để giảm ngày điều trị cho người bệnh. Triển khai thực hiện quản lý chất lượng bệnh viện theo Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện. Phát triển các bệnh viện tuyến thành phố thành các trung tâm chuyên sâu ngang tầm khu vực, triển khai các kỹ thuật cao chuyên sâu, cung ứng dịch vụ y tế chất lượng cao theo tiêu chuẩn quốc tế, trở thành tuyến cuối trong mạng lưới điều trị của ngành y tế thành phố.

Liên kết đào tạo nguồn nhân lực có chất lượng. Nâng cấp cơ sở vật chất Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch để đáp ứng nhu cầu tăng quy mô đào tạo; thí điểm thực hiện mô hình Viện - Trường (Viện Trường Phạm Ngọc Thạch - Bệnh viện Nhân Dân 115); xây dựng Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (cơ sở 2) tại cụm y tế Tân Kiên - huyện Bình Chánh; xây dựng Viện Trường Củ Chi theo phương thức xã hội hóa, để đáp ứng nhu cầu đào tạo nguồn nhân lực.

Đồng thời xã hội hóa công tác đào tạo nhân lực y tế. Khuyến khích các nhà đầu tư nước ngoài đầu tư vào lĩnh vực đào tạo nguồn nhân lực y tế trong nước.

3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin

- Triển khai ứng dụng công nghệ thông tin (CNTT) trong hoạt động quản lý và chuyên môn của mỗi đơn vị, ưu tiên thực hiện các dự án, đề án, đề tài nghiên cứu khoa học công nghệ, ứng dụng CNTT triển khai trong năm kế hoạch CCHC 2018;

- Đầu tư nâng cấp hệ thống cơ sở hạ tầng CNTT của cơ quan Bộ; Công nghệ thông tin điện tử của Bộ và của các đơn vị thuộc Bộ đáp ứng yêu cầu theo quy định.

- Bố trí kinh phí cho hoạt động ứng dụng CNTT phục vụ công tác cải cách hành chính; đẩy mạnh việc triển khai thuê dịch vụ CNTT theo Quyết định số 80/2014/QĐ-TTg ngày 30 tháng 12 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ.

3.2.6. Bố trí nguồn nhân lực và tài chính

- Kiện toàn đội ngũ cán bộ chuyên trách, cán bộ kiêm nhiệm CCHC tại các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ; tăng cường tập huấn kỹ năng, nâng cao kiến thức chuyên môn nghiệp vụ, cho cán bộ, công chức, viên chức làm công tác CCHC của các đơn vị;

Nâng cao Ý đức, chú trọng nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ y tế trong việc phục vụ, chăm sóc, điều trị và nâng cao sức khỏe nhân dân; Tổ chức các mô hình, các hình thức thi đua, giáo dục y đức, nhằm trang bị, nâng cao bản lĩnh chính trị, tinh thần thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ y tế.

Tập trung đầu tư xây dựng nâng cấp cơ sở hạ tầng, trang thiết bị cho các bệnh viện; ưu tiên đầu tư nhiều trang thiết bị y tế hiện đại và triển khai nhiều kỹ thuật mới tiên tiến ngang tầm trong khu vực. Tiếp tục triển khai các dự án đầu tư xây dựng các bệnh viện đạt tiêu chí thiết kế phù hợp với kiến trúc bệnh viện hiện đại của các nước tiên tiến trong khu vực và trên thế giới.

Phát triển các bệnh viện và phòng khám đa khoa, chuyên khoa ngoài công lập, khuyến khích đầu tư quy mô lớn hơn: các bệnh viện chuyên khoa, và phân bố hợp lý ở những vùng dân cư. Quy mô đầu tư có thể chia làm nhiều giai đoạn để phát triển đủ và đúng quy mô của bệnh viện. Khuyến khích y tế tư nhân phát triển theo hướng chuyên khoa ứng dụng công nghệ cao bằng nguồn vốn huy động từ nhiều nguồn và mở rộng ra các vùng cửa ngõ thành phố. Hỗ trợ về quỹ đất, nguồn vốn,

nguồn nhân lực, thủ tục pháp lý, ưu đãi thuế suất. Ưu đãi cho các dự án đầu tư quy mô lớn; tổ chức đấu thầu công khai, đơn vị trúng thầu trong một thời hạn nhất định không triển khai dự án sẽ bị thu hồi đất...

- Đảm bảo kinh phí thực hiện các nội dung, lĩnh vực, nhiệm vụ, hoạt động CCHC trong năm 2018 của Bộ và các đơn vị thuộc Bộ bằng nguồn ngân sách hoặc nguồn phát triển sự nghiệp tại các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ hoặc các nguồn kinh phí hợp pháp kể cả hỗ trợ từ nguồn vốn ODA.

Tiểu kết Chương 3

Công tác cải cách hành chính của Bộ Y tế đã được tiến hành đồng bộ, đảm bảo chất lượng, phục vụ tốt cho ngành Y tế. Hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về Y tế được xây dựng về cơ bản đảm bảo tính thống nhất pháp lý, hoàn chỉnh, đồng bộ trên cơ sở đạo luật gốc là hiến pháp để quy định hầu hết phù hợp với điều kiện kinh tế, phù hợp với sự chuyển đổi của nền kinh tế và hiệu lực thực hiện. Tồn tại, hạn chế trong thực hiện cải cách hành chính bên cạnh những ưu điểm trên công tác cải cách hành của Bộ Y tế còn một số tồn tại như: Công tác xây dựng văn bản quy phạm pháp luật còn chậm so với kế hoạch. Hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính là nội dung mới trong khi Bộ Y tế đang quản lý nhiều thủ tục hành chính hầu hết còn đơn giản hóa. Kinh phí dành cho xây dựng văn bản còn hạn chế nên việc tổ chức đánh giá xây dựng còn gặp nhiều khó khăn.

KẾT LUẬN

Từ những phân tích trên, để hoạt động cải cách hành chính trong lĩnh vực y tế tại Thành phố Hồ Chí Minh đạt hiệu quả hơn nữa trong thời gian tới, hướng đến sự hài lòng của người dân trong hoạt động khám chữa bệnh, cung cấp dịch vụ y tế tốt nhất cần phải tiến hành cải cách mạnh mẽ hơn, đồng bộ hơn trong ngành y tế từ trung ương đến địa phương, các ban ngành liên quan như:

Đối với Bộ Y tế

- Làm đầu mối trong việc triển khai nhiệm vụ cải cách thủ tục hành chính và kiểm soát thủ tục hành chính của Bộ Y tế theo hướng dẫn của đơn vị quản lý nhà nước; kiểm soát chặt chẽ việc ban hành mới các TTHC theo quy định của pháp luật; đôn đốc các đơn vị thực hiện cải cách thủ tục hành chính, niêm yết công khai, tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của người dân và doanh nghiệp về TTHC trong lĩnh vực y tế.

- Chịu trách nhiệm triển khai các hoạt động áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 tại các đơn vị đã đăng ký và các đơn vị mới thuộc cơ quan Bộ; thường xuyên triển khai công tác kiểm soát, đánh giá, duy trì và cải tiến quá trình quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn đã công bố.

- Xây dựng và tổ chức triển khai Kế hoạch thông tin, truyền thông CCHC của Bộ Y tế năm 2017. Tổ chức thường xuyên các hoạt động truyền thông về CCHC với hình thức phong phú, nội dung thiết thực nâng cao nhận thức của các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ sở y tế.

Đối với Vụ Pháp chế

- Chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và theo dõi, đôn đốc, tổng hợp việc triển khai thực hiện các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực cải cách thể chế;

- Hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện quy trình xây dựng văn bản QPPL, kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa văn bản QPPL nhằm nâng cao chất lượng công tác xây dựng pháp luật y tế đảm bảo tính hợp hiến, hợp pháp, hợp lý, đồng bộ, thống nhất và khả thi của hệ thống văn bản QPPL trong lĩnh vực y tế

Đối với Vụ Tổ chức Cán bộ

- Thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác CCHC của Bộ: Chủ trì tổ chức, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra triển khai nội dung, nhiệm vụ Kế hoạch CCHC năm 2018 của Bộ;

- Chủ trì triển khai các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực cải cách tổ chức bộ máy và xây dựng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ, công chức, viên chức;

- Phối hợp với Vụ Truyền thông Thi đua -Khen thưởng và các đơn vị liên quan xem xét kết quả thực hiện nhiệm vụ CCHC, đề xuất tiêu chí thi đua khen thưởng năm đối với tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong hoạt động cải cách hành chính hàng năm của Bộ.

Đối với Vụ Kế hoạch Tài chính

- Chủ trì triển khai các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực cải cách tài chính công của Bộ; Đầu mối thực hiện đổi mới cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính trong các đơn vị sự nghiệp y tế công lập theo Nghị định số 16/2015/NĐ-CP và Nghị định số 85/2012/NĐ-CP.

- Tổng hợp, trình cấp có thẩm quyền bố trí đủ vốn đầu tư phát triển cho các dự án, đề tài, kế hoạch nhiệm vụ trong dự toán NSNN năm 2018 về CCHC của Bộ.

Đối với Cục Công nghệ thông tin

- Chịu trách nhiệm theo dõi, tổng hợp việc triển khai ứng dụng CNTT trong ngành y tế và phục vụ công tác cải cách hành chính;

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị liên quan triển khai nhiệm vụ ứng dụng CNTT trong các hoạt động điều hành quản lý của Bộ, các đơn vị trực thuộc Bộ theo kế hoạch ứng dụng CNTT năm 2018 và giai đoạn 2016-2020 của Bộ Y tế.

Đối với Cục Quản lý khám chữa bệnh

- Thực hiện cải cách hành chính trong lĩnh vực khám chữa bệnh: triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng bệnh viện; kiểm định chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, quản lý hành nghề khám chữa bệnh, cải cách quy trình khám chữa bệnh,...

- Tổ chức triển khai và hướng dẫn các đơn vị khám chữa bệnh thực hiện đo lường sự hài lòng của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân khi sử dụng các dịch vụ khám và điều trị tại các cơ sở khám chữa bệnh, kiểm tra việc tổ chức thực hiện.

Đối với Vụ Bảo hiểm y tế

- Làm đầu mối và phối hợp với các đơn vị liên quan chủ trì nghiên cứu đổi mới chính sách bảo hiểm y tế và cải cách thủ tục hành chính trong quản lý nhà nước về bảo hiểm y tế: hồ sơ, quy trình và thủ tục kê khai tham gia bảo hiểm y tế, thanh toán bảo hiểm y tế...được triển khai đồng bộ, góp phần đẩy mạnh bảo hiểm y tế toàn dân.

- Tăng cường giao dịch điện tử trong lĩnh vực bảo hiểm y tế, thanh quyết toán bảo hiểm y tế, danh mục thuốc, vật tư y tế, danh mục dịch vụ kỹ thuật của người tham gia BHYT được hưởng, các quy định chuyên môn, quy trình kỹ thuật liên quan đến KCB bằng BHYT... được minh bạch, công khai tạo điều kiện thuận lợi cho người tham gia bảo hiểm khi sử dụng các dịch vụ y tế.

- Kiến nghị Bộ Y tế cần quy định việc ký giấy chuyên tuyến, giấy hẹn tái khám để giúp người tham gia khám chữa bệnh thuận lợi. Ban hành quy định về người ký kết quả xét nghiệm khi sử dụng các test nhanh, card, các máy xét nghiệm tự động trả lời kết quả...để thuận lợi cho các cơ sở khi thanh toán BHYT.

- Chuyển tuyến và đăng ký Khám bệnh, chữa bệnh: Sửa, đổi bổ sung Thông tư số 14 và Thông tư số 40 về chuyển tuyến và Đăng ký khám chữa bệnh ban đầu cho phù hợp với thay đổi của các quy định mới về phát triển Tuyến y tế cơ sở. Không nên thực hiện thông tuyến vì sẽ không khuyến khích được y tế cơ sở phát triển.

- Điều chỉnh các Nghị định về quyền lợi của người tham gia bảo hiểm y tế phù hợp với tình hình cân đối quỹ khám chữa bệnh bảo hiểm y tế.

- Nghiên cứu bổ sung các phương thức thanh toán phù hợp, nâng cao trách nhiệm của cơ sở khám chữa bệnh khi tiếp nhận bệnh nhân tham gia BHYT; Tăng cường khám chữa bệnh tuyến cơ sở, xây dựng phương thức định suất khám chữa bệnh ngoại trú đối với người bệnh tùy theo tuổi, giới tính, bệnh lý và thực hiện thông tuyến tỉnh khi điều trị nội trú.

- Nên nghiên cứu việc khám chữa bệnh theo gói quyền lợi cơ bản, không nên phân bổ quỹ khám chữa bệnh theo phí dịch vụ vì khó quản lý, dễ lạm dụng.

Đối với Viện Chiến lược chính sách y tế

- Phối hợp với các đơn vị liên quan hoàn thiện phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công; tiếp tục triển khai Đề án Đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2016-2020 theo Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15/9/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế;

- Hoàn thiện tài liệu hướng dẫn, phần mềm phân tích số liệu, tổ chức tập huấn về phương pháp đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công cho các đơn vị thuộc và trực thuộc Bộ, y tế các ngành, các đơn vị sự nghiệp y tế thuộc Sở y tế các tỉnh thành phố trực thuộc Trung ương.

Đối với Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh

- Thực hiện tốt công tác CCHC ngành y tế tại địa phương theo phân cấp quản lý nhà nước giữa Chính phủ và Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương theo Nghị Quyết số 21/NQ-CP của Chính phủ.

- Xây dựng kế hoạch, bố trí nhân lực và tài chính tổ chức thực hiện việc đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo nhiệm vụ tại Nghị Quyết số 30c/NĐ-CP của Chính phủ và Quyết định số 4939/QĐ-BYT ngày 15/9/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Kế hoạch triển khai Đề án đo lường sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2016-2020.

- Hàng năm tổ chức công bố kết quả đánh giá sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công theo quy định. Báo cáo kết quả về Bộ Y tế để tổng hợp kết quả chung của ngành báo cáo Chính phủ.

Thực hiện công tác nâng cao chất lượng điều trị, thực hiện quản lý chất lượng bệnh viện theo Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện.

Hoàn thiện hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện (đóng vai trò quan trọng quyết định việc giảm thủ tục hành chính); Hoàn chỉnh các quy trình tiếp nhận bệnh nhân, quy trình khám, chẩn đoán, điều trị bệnh hợp lý, khoa học. Tiếp tục chương trình kiểm chuẩn xét nghiệm ở các bệnh viện để tránh cho bệnh nhân phải làm xét nghiệm nhiều lần.

Mục tiêu xây dựng “Thành phố thông minh”, đó là nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế; nâng cao chất lượng môi trường sống và chất lượng phục vụ người dân; đặc biệt là tăng cường hơn nữa vai trò giám sát của người dân đối với các hoạt động của chính quyền thành phố, đòi hỏi ngành y tế Thành phố phải có những giải pháp đồng bộ mang tính định hướng để tất cả các cơ sở y tế xây dựng “Y tế thông minh”.

Trước hết, xuất phát từ mục tiêu nâng cao chất lượng, lấy người bệnh làm trung tâm cho mọi hoạt động của các cơ sở khám chữa bệnh, cụ thể hoá “Y tế thông minh” phải là:

- Người dân dễ dàng tiếp cận và trao đổi với các cơ sở khám chữa bệnh từ xa; dễ dàng chọn lựa chuyên khoa cần thiết, chọn bệnh viện, chọn giờ khám thuận lợi mà không phải đến bệnh viện ngồi chờ để đến lượt khám; không phải làm lại những xét nghiệm vừa mới được bệnh viện trước đó đã làm,... và có thể truy cập dễ dàng thông tin về tình hình sức khoẻ của mình.

- Nhân viên y tế được cập nhật thông tin khoa học, dễ dàng tra cứu hồ sơ bệnh án trước đây của cùng một bệnh nhân trong hoạt động điều trị và nghiên cứu khoa học, dễ dàng trao đổi thông tin lâm sàng, cận lâm sàng trong cùng một bệnh viện và giữa các bệnh viện với nhau, hội chẩn từ xa thay vì phải chuyển viện, được đào tạo liên tục từ xa.

- Các nhà quản lý bệnh viện giám sát được thời gian thực việc tuân thủ các qui trình kỹ thuật, tuân thủ phác đồ, tuân thủ quy chế kê đơn,...; triển khai “quản lý tinh gọn” nhằm chống lãng phí trong sử dụng thuốc, vật tư y tế tiêu hao; số

hoá kho hồ sơ bệnh án; rút ngắn thời gian làm thủ tục hành chính cho cả nhân viên y tế và người bệnh; triển khai hệ thống nhắc người bệnh đến tái khám, đến tiêm chủng,...; xây dựng hệ thống khó mắc lỗi, xây dựng hệ thống cảnh báo nhằm hạn chế thấp nhất tai biến y khoa.

- Các chuyên viên, lãnh đạo Sở Y tế tiếp cận được dữ liệu chính xác và kịp thời của ngành y tế để ra những những dự báo có cơ sở thực tiễn và chủ động có can thiệp hiệu quả như dự báo dịch bệnh và chủ động can thiệp, hệ thống điều phối hoạt động cấp cứu ngoại viện của mạng lưới cấp cứu 115 của thành phố, điều phối tình trạng quá tải tại các bệnh viện, kiểm tra giám sát hành nghề y tế tư nhân,...

Hai là, phải xây dựng kho dữ liệu thống nhất về “ngôn ngữ số” của ngành y tế, tránh xảy ra không thể liên thông dữ liệu được giữa các cơ sở y tế với nhau sẽ rất lãng phí công sức và kinh phí đầu tư phát triển ứng dụng công nghệ thông tin của từng cơ sở y tế. Thống nhất “ngôn ngữ số” là yêu cầu mang tính quyết định cho mục tiêu cuối cùng là hồ sơ sức khoẻ điện tử, nếu không bệnh án điện tử chỉ là bệnh án điện tử của riêng một bệnh viện mà không thể liên thông dữ liệu được với các cơ sở y tế khác.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Bộ Chính trị (2005), *Nghị quyết số 46-NQ/TW ngày 23/02/2005 về công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới*, Hà Nội.
2. Bộ Y tế (2009), *Các báo cáo thống kê TTHC và báo cáo rà soát TTHC thuộc phạm vi quản lý của Bộ Y tế năm 2009-2011*.
3. Bộ Y tế (2009), *Công văn số 4924/BYT - VPB1 ngày 27/7/2009 về việc tập trung hoàn thành giai đoạn 2 và giai đoạn 3 Đề án đơn giản hoá thủ tục hành chính*.
4. Bộ Y tế (2009), *Kế hoạch số 635/KH-BYT ngày 14/7/2009 về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Y tế*.
5. Bộ Y tế (2009), *Quyết định 2486/QĐ - BYT ngày 10/7/2009 về việc ban hành Kế hoạch công tác của Bộ Y tế triển khai Giai đoạn 2 và Giai đoạn 3 Đề án Đơn giản hóa thủ tục hành chính trên các lĩnh vực quản lý Nhà nước*.
6. Bộ Y tế (2009), *Quyết định số 2865/QĐ- BYT ngày 10/8/2009 về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Y tế*.
7. Bộ Y tế (2009), *Quyết định số 3588/QĐ-BYT ngày 29 tháng 9 năm 2009 về việc công bố bổ sung thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Y tế*, Hà Nội.
8. Bộ Y tế (2010), *Kỷ yếu pháp quy ngành y tế từ năm 2000 đến năm 2010*, Hà Nội.
9. Bộ Y tế (2014), *Quản lý bệnh viện*, NXB Y học, Hà Nội.
10. Bộ Y tế (2008), *Niên giám thống kê Y tế năm 2004 - 2008*, Hà Nội.
11. Bộ Y tế (2008), *Tài khoản Y tế quốc gia thực hiện ở Việt Nam thời kỳ 1998-2008*, NXB Thống kê, Hà Nội.
12. Bộ Y tế (2016), *Tổng quan về hệ thống bệnh viện Việt Nam*, NXB Y học, Hà Nội.
13. Bộ Y tế (2008), *Văn kiện cải cách hành chính giai đoạn 2004-2008*, Hà Nội.
14. Chính phủ (2002), *Nghị định 73/2002/NĐ-CP của Chính phủ bổ sung*

hàng hóa dịch vụ thương mại vào danh mục I về hàng hóa cấm lưu thông dịch vụ thương mại cấm thực hiện, danh mục 3 về hàng hóa dịch vụ thương mại kinh doanh có điều kiện ban hành kèm theo Nghị định 11/1999/CP ngày 03/03/1999 ban hành ngày 20/08/2002, Hà Nội.

15. Chính phủ (2007), *Nghị định 188/2007/NĐ-CP Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế* ban hành ngày 27/12/2007, Hà Nội.

16. Chính phủ (2010), *Nghị định số 63/2010/NĐ-CP về kiểm soát thủ tục hành chính chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020* ban hành ngày 8/6/2010, Hà Nội.

17. Chính phủ (2011) *Nghị quyết 30/NQ- CP về Ban hành Chương trình tổng thể cải cách hành chính nhà nước giai đoạn 2011-2020* ban hành ngày 27/12/2007, Hà Nội.

18. Học viện hành chính Quốc gia (2006), *Giáo trình Quản lý Nhà nước về văn hoá, giáo dục, y tế*, NXB Giáo dục.

19. Học viện hành chính Quốc gia (2006), *Giáo trình về quản lý hành chính Nhà nước*.

20. Học viện Hành chính Quốc gia (2010), *Tài liệu chương trình chuyên viên*.

21. Học viện Hành chính Quốc gia Hồ Chí Minh (2014) *Giáo trình trung cấp lý luận chính trị - Hành chính – Những vấn đề cơ bản về quản lý hành chính nhà nước*, Nxb Lý luận chính trị, Hà Nội.

22. Nguyễn Hữu Khiển (2010), *Luận về thủ tục hành chính hiện nay*, Tạp chí Tổ Chức Nhà nước, số 4, tr 8.

23. Quốc hội (2010), *Luật thanh tra năm 2010*, Hà Nội.

24. Quốc hội (2012), *Luật khiếu nại*, Hà Nội.

25. Quốc hội (2012), *Luật tố cáo năm 2011*, Hà Nội.

26. Quốc hội (2012), *Luật xử lý vi phạm hành chính*, Hà Nội.

27. Quốc hội (2013) *Hiến pháp nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2013*, Hà Nội.

28. Nguyễn Hữu Tri (2006), *Giáo trình quản lý hành chính nhà nước*, Nxb Khoa học kỹ thuật, Hà Nội.

29. Thủ tướng Chính phủ (2005), *Quyết định số 243/2005/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ban hành chương trình hành động của Chính phủ thực hiện Nghị quyết số 46/NQ-TW ngày 23/02/005 của Bộ chính trị về công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân trong tình hình mới*, ban hành ngày 05/10/2005, Hà Nội.

30. Thủ tướng Chính phủ (2012), *Quyết định số 263/QĐ-TTg Phê duyệt kế hoạch rà soát thủ tục hành chính trọng tâm 2012* ban hành ngày 05-03-2012, Hà Nội.

31. Thủ tướng Chính phủ (2015) *Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg về ban hành quy chế thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước ở địa phương*, ban hành ngày 25/3/2015, Hà Nội.

32. Trường Đại học Luật Hà Nội (2009), *Giáo trình lý luận về Nhà nước và Pháp luật*, Nxb Công an nhân dân.

33. Nguyễn Cửu Việt (2013), *Giáo trình Luật Hành chính Việt Nam*, Nxb Đại học quốc gia Hà Nội, Hà Nội.

34. Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh (2012) *về Chương trình tổng thể cải cách hành chính trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2011 – 2020*, ban hành ngày 22/6/2012, Hồ Chí Minh.