

Số: 578/BC-BVNDGD

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 3 năm 2026

## BÁO CÁO

### Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính Quý I năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 269/KH-SYT ngày 13 tháng 01 năm 2026 của Sở Y tế Thành phố về thực hiện công tác cải cách hành chính Ngành Y tế Thành phố năm 2026,

Bệnh viện Nhân dân Gia Định kính gửi Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính năm 2026, cụ thể:

#### 1. Thông tin chung

**Tên giải pháp, sáng kiến, đề án cải tiến chất lượng sản phẩm bài viết:**  
“**Trả kết quả Cận lâm sàng qua tin nhắn điện thoại (SMS)**”

#### 2. Sự cần thiết của sáng kiến sản phẩm

Bệnh viện Nhân dân Gia Định là bệnh viện hạng I trực thuộc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh, với quy mô 1.750 giường bệnh. Trung bình mỗi ngày, Bệnh viện phục vụ hơn 1.750 người bệnh nội trú, trên 5.000 lượt khám ngoại trú và hơn 200 lượt cấp cứu. Với số lượng người bệnh lớn, yêu cầu đặt ra là phải không ngừng cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng phục vụ và rút ngắn thời gian chờ đợi.

Trước đây, quy trình thực hiện cận lâm sàng còn nhiều bất cập: người bệnh phải di chuyển qua nhiều bộ phận (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh...), chờ nhận kết quả bản giấy, sau đó quay lại phòng khám để bác sĩ đọc kết quả. Quy trình thủ công này làm tăng thời gian chờ đợi, dễ xảy ra thất lạc hoặc nhầm lẫn phiếu kết quả, gây áp lực cho cả người bệnh và nhân viên y tế.

Xuất phát từ yêu cầu cải cách thủ tục hành chính, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong khám chữa bệnh và nâng cao sự hài lòng của người dân, Bệnh viện đã triển khai giải pháp “**Trả kết quả cận lâm sàng qua tin nhắn điện thoại (SMS)**”.

Theo đó, kết quả xét nghiệm máu, siêu âm, X-quang, CT, MRI... được tích hợp trực tiếp vào bệnh án điện tử. Khi có kết quả, hệ thống tự động gửi tin nhắn SMS thông báo đến người bệnh. Người bệnh chỉ cần quay lại phòng khám; bác sĩ truy cập hệ thống để đọc và tư vấn kết quả mà không cần sử dụng bản in giấy.

Để triển khai hiệu quả, Bệnh viện đã đầu tư đồng bộ hạ tầng công nghệ thông tin và hoàn thiện các hệ thống phần mềm như:

- HIS (Hệ thống quản lý bệnh viện)
- LIS (Hệ thống quản lý xét nghiệm)
- PACS (Hệ thống lưu trữ và truyền tải hình ảnh y khoa)
- Ứng dụng chữ ký số, chữ ký điện tử
- Triển khai bệnh án điện tử toàn Bệnh viện

Việc áp dụng giải pháp mang lại nhiều lợi ích thiết thực:

- Rút ngắn thời gian chờ đợi và giảm di chuyển giữa các khoa, phòng.
- Hạn chế sai sót do chữ viết tay, tránh thất lạc kết quả.
- Giảm khối lượng công việc hành chính, tăng hiệu quả chuyên môn.

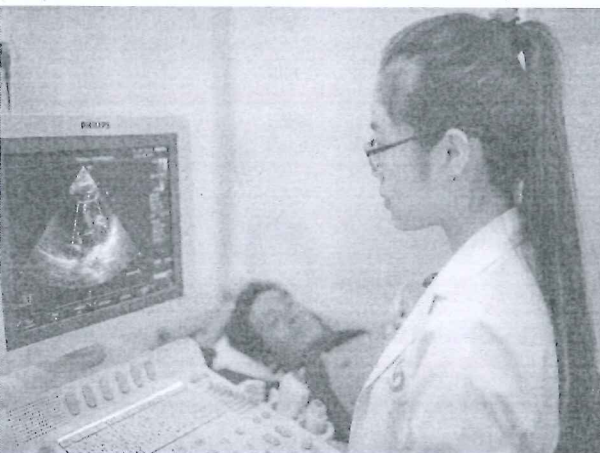
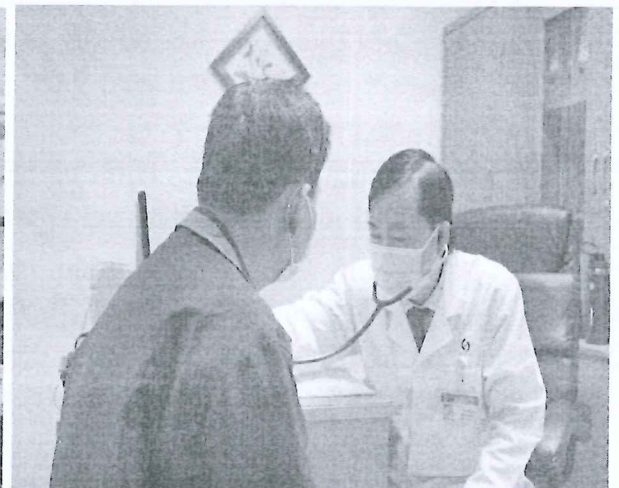
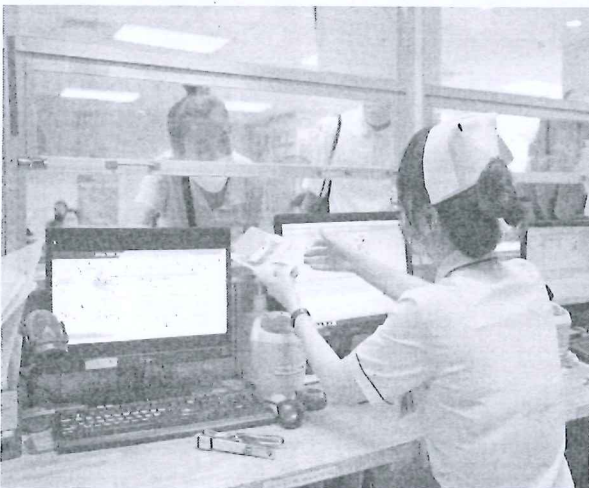
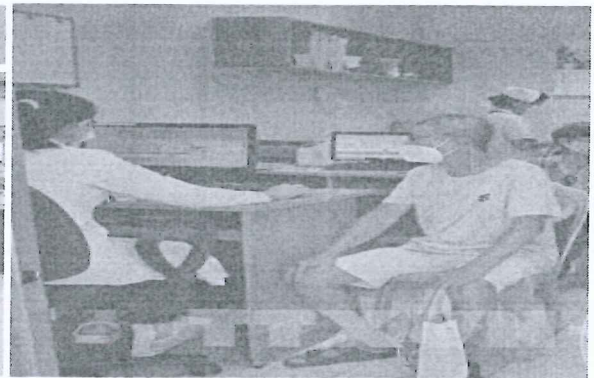


- Tiết kiệm chi phí in ấn, lưu trữ.
- Dữ liệu được cập nhật, lưu trữ và chia sẻ thuận tiện giữa các khoa, góp phần nâng cao chất lượng điều trị.

Bên cạnh đó, giải pháp này được triển khai đồng bộ với mô hình **khám chữa bệnh một chiều**, tổ chức quy trình liên thông, tối giản các bước, bao gồm:

- Tiếp nhận và đăng ký khám
- Khám lâm sàng
- Chỉ định và thực hiện cận lâm sàng
- Nhận kết quả trên hệ thống và tư vấn điều trị

Sáng kiến “Trả kết quả Cận lâm sàng qua tin nhắn điện thoại (SMS)” là bước tiến quan trọng trong chuyển đổi số tại Bệnh viện, góp phần CCHC, hiện đại hóa quy trình khám chữa bệnh, nâng cao chất lượng phục vụ và sự hài lòng của người bệnh.



### 3. Căn cứ pháp lý xây dựng sáng kiến sản phẩm

- Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);
- Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện;
- Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26 tháng 12 năm 2018 về Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

### 4. Thực trạng của vấn đề

- Bệnh viện Nhân dân Gia Định với số lượng người bệnh khám và điều trị rất lớn mỗi ngày, đặc biệt tại Khoa Khám bệnh và các khoa Cận lâm sàng, thường xuyên xảy ra tình trạng:

- + Người bệnh tập trung đông tại khu vực trả kết quả cận lâm sàng.
- + Thời gian chờ đợi kéo dài, phải di chuyển nhiều lần giữa các bộ phận.
- + Quy trình còn phụ thuộc vào việc in ấn và trả kết quả giấy.

Áp lực lớn cho nhân viên y tế tại khu vực xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và quầy trả kết quả.

- Thực tế đặt ra yêu cầu phải có giải pháp cải tiến thủ tục hành chính theo hướng trật tự, thuận tiện, linh hoạt và ứng dụng công nghệ thông tin hiệu quả hơn.

- Sáng kiến được triển khai tại Khoa Khám bệnh và các khoa Cận lâm sàng, phối hợp chặt chẽ với Phòng Công nghệ thông tin.

Giải pháp thực hiện là tích hợp quy trình theo mô hình “**một chiều**”:

- + Người bệnh đăng ký tại một điểm duy nhất.
- + Hệ thống tự động điều phối quy trình.
- + Ứng dụng phần mềm quản lý bệnh viện (HIS) kết nối liên thông giữa các bộ phận: Khoa Khám bệnh, Cận lâm sàng, Dược, Thu ngân...
- + Kết quả cận lâm sàng được tích hợp vào bệnh án điện tử và thông báo qua SMS.

### 5. Mục tiêu, kế hoạch thực hiện sáng kiến sản phẩm

#### 5.1. Mục tiêu tổng quát

- Cải tiến quy trình trả kết quả cận lâm sàng nhằm:
  - + Giảm tải khu vực trả kết quả tại các khoa Cận lâm sàng.
  - + Rút ngắn thời gian chờ đợi, giảm di chuyển của người bệnh.
  - + Tăng hiệu quả phối hợp giữa các khoa, phòng.
  - + Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh.
- Mục tiêu cụ thể:
  - + Giảm tối thiểu 60% số lượng người bệnh tập trung chờ nhận kết quả trực tiếp tại các khoa Cận lâm sàng.
  - + Ổn định và rút ngắn tổng thời gian nhận kết quả.
  - + Thực hiện quy trình khám bệnh theo một chiều duy nhất, không quay lại điểm ban đầu, hạn chế tối đa việc di chuyển nhiều lần.



+ Nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh; tăng chất lượng dịch vụ.

+ Tăng tính minh bạch trong quản lý chi phí, chất lượng và báo cáo thống kê.

## 5.2. Kế hoạch hành động

STT	Giải pháp	Phương pháp thực hiện	Khoa/phòng phụ trách	Thời gian thực hiện
<b>Mục tiêu 1: Giảm tối thiểu 60% số lượng tập trung tại các khoa Cận lâm sàng</b>				
01	Thiết lập hệ thống dữ liệu	Lắp đặt phần mềm hệ thống tự động.	Phòng Công nghệ thông tin	11/2025
02	Khảo sát, đánh giá thực trạng	- Thống kê thời gian chờ trung bình trước cải tiến - Ghi nhận số lượng người bệnh tập trung tại khu vực trả kết quả.	Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025
03	Chuẩn hóa và thiết kế lại quy trình	- Xây dựng sơ đồ quy trình “một chiều”. - Phân công rõ trách nhiệm từng khoa, phòng.	Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025
04	Nâng cấp và tích hợp hệ thống CNTT	- Hoàn thiện liên thông HIS – LIS – PACS – bệnh án điện tử. - Thiết lập chức năng tự động gửi SMS khi có kết quả. - Tích hợp chữ ký số để bảo đảm giá trị pháp lý.	Phòng Công nghệ thông tin	12/2025
05	Tập huấn nhân sự	- Đào tạo bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên tiếp nhận về quy trình mới. - Hướng dẫn người bệnh sử dụng hình thức nhận kết quả qua SMS.	Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025
06	Triển khai chính thức và giám sát	- Thực hiện thí điểm tại một số khoa. - Theo dõi, đánh giá, điều chỉnh trước khi áp dụng toàn viện.	Khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025 đến nay
07	Đánh giá hiệu quả sau triển khai	- So sánh thời gian chờ trước và sau cải tiến. - Đo lường mức độ hài lòng của người bệnh. - Báo cáo kết quả và đề xuất nhân rộng.	Phòng Công nghệ thông tin, Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	01/2026 đến nay

<b>Mục tiêu 2:</b> Rút ngắn thời gian chờ đợi, tăng sự hài lòng của người bệnh từ đó tăng chất lượng dịch vụ, tăng uy tín và dễ kiểm soát chi phí, chất lượng, báo cáo thống kê minh bạch.				
01	Xây dựng và hướng dẫn quy trình	Dựa trên quy trình, đánh giá việc xây dựng quy trình mới thuận tiện	Khoa Khám bệnh, khoa cận lâm sàng	11/2025
02	Triển khai thực hiện quy trình và tiếp nhận phản hồi	Thực hiện quy trình và hướng dẫn người bệnh sử dụng. Tiếp nhận phản hồi từ người bệnh, thân nhân, nhân viên y tế.	Khoa Khám bệnh, khoa cận lâm sàng	12/2025 đến nay

### 5.3. Công cụ thực hiện

- Hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện (HIS)
- Kết nối liên thông giữa các bộ phận (khoa khám, cận lâm sàng...)

Kinh phí: từ nguồn kinh phí hoạt động của bệnh viện hoặc của khoa phòng  
Thời gian thực hiện từ tháng 11/2025 đến nay

#### Cách thức nhận kết quả chỉ với 3 bước đơn giản trên điện thoại thông minh

- Mở tin nhắn SMS được gửi từ bệnh viện.
- Nhấn vào đường link đính kèm trong nội dung tin nhắn.
- Xem kết quả trực tiếp trên màn hình.

### 6. Kết quả giám sát

- Nội dung giám sát thời gian thực hiện khi người bệnh thực hiện tại khoa Cận lâm sàng bệnh viện.
- Phương pháp giám sát thông qua phản hồi của nhân viên y tế, người bệnh và thân nhân.

### 7. Mục đích của sáng kiến về sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính:

- Tiết kiệm thời gian: giảm số lần phải quay lại khoa cận lâm sàng hoặc ngồi chờ bản giấy.
- Giá trị pháp lý: Phiếu kết quả có chữ ký số hợp lệ, có thể dùng để thăm khám ở các tuyến khác.
- An toàn: Lưu trữ dễ dàng tải về điện thoại, không lo thất lạc hay làm rách bản giấy.
- Chia sẻ nhanh: Gửi file trực tiếp cho bác sĩ điều trị để được tư vấn từ xa nếu cần.
- Tâm lý thoải mái, bớt căng thẳng trong suốt quá trình khám chữa bệnh.

Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính được đăng tải đường dẫn video:  
<https://bvndgiadinh.org.vn/?p=13755>

### 8. Hiệu quả đạt được về sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính:

- Việc triển khai thành công giải pháp “**Trả kết quả Cận lâm sàng qua tin nhắn điện thoại (SMS)**” tại Bệnh viện Nhân dân Gia Định là bước cải tiến quan trọng trong lộ trình cải cách hành chính (CCHC) lĩnh vực y tế, góp phần nâng cao chất lượng phục vụ theo định hướng lấy người bệnh làm trung tâm, đồng thời tối ưu hóa công tác

quản lý, vận hành bệnh viện. Dịch vụ này còn giúp người dân chủ động hơn trong việc theo dõi, quản lý sức khỏe.

- Sản phẩm tuyên truyền về quy trình cải tiến đã mang lại hiệu quả thiết thực:
  - + Giúp người bệnh tiếp cận mô hình khám bệnh một lần, tích hợp các dịch vụ cần thiết nhằm giảm bớt thủ tục hành chính và hạn chế việc người bệnh phải di chuyển nhiều lần trong khuôn viên bệnh viện.
  - + Quy trình khép kín, rõ ràng từ đăng ký khám đến thực hiện và nhận kết quả cận lâm sàng, góp phần giảm tiếp xúc thủ tục hành chính và rút ngắn thời gian chờ đợi.
  - + Đặc biệt thuận tiện đối với người cao tuổi, người bệnh nặng và người bệnh ở xa.
- Sáng kiến không chỉ cải tiến luồng khám chữa bệnh mà còn góp phần xây dựng hình ảnh bệnh viện chuyên nghiệp, hiện đại, tận tâm; qua đó củng cố niềm tin và nâng cao sự hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công lập.
- Bên cạnh đó, Bệnh viện đã chủ động đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý và điều hành, hướng đến chuyển đổi số toàn diện. Việc tự nghiên cứu, phát triển và hoàn thiện các phần mềm nội bộ giúp tăng tính chủ động, tiết kiệm chi phí và phù hợp với thực tiễn vận hành.
- Giải pháp này là minh chứng cụ thể cho hiệu quả của CCHC gắn với đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số, góp phần khắc phục các tồn tại như ùn tắc, xếp hàng chờ đợi; đồng thời nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và mức độ hài lòng của người dân.
- Trong thời gian tới, Bệnh viện tiếp tục mở rộng ứng dụng công nghệ thông tin và các phương thức quản lý điện tử, thúc đẩy nhanh tiến trình chuyển đổi số, hướng tới xây dựng bệnh viện thông minh. Ứng dụng chuyển đổi số không chỉ là xu hướng mà đã trở thành yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người bệnh.

Bệnh viện Nhân dân Gia Định báo cáo Sở Y tế sáng kiến sản phẩm tuyên truyền về công tác CCHC quý I năm 2026./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng SYT;
- Lưu VT; TCCB.  
NNH (02b).

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Hoàng Hải**