

# Đẩy mạnh chuyển đổi số hướng đến sự hài lòng của người dân và doanh nghiệp

Với phương châm "Lấy người dân, doanh nghiệp làm trung tâm phục vụ", Bảo hiểm xã hội (BHXH) tỉnh luôn nỗ lực đổi mới phương thức hoạt động, đẩy mạnh chuyển đổi số để đưa các chính sách BHXH, bảo hiểm y tế (BHYT), bảo hiểm thất nghiệp (BHTN) đến với người dân, doanh nghiệp nhanh chóng, thuận tiện.

Công ty TNHH Quốc tế SH có trụ sở tại xã Thụy Sơn (Thái Thụy) chuyên sản xuất hàng may mặc với khoảng 500 lao động. Thời gian trước, bộ phận hành chính của Công ty thường xuyên phải đến BHXH huyện để giải quyết các thủ tục cho người lao động như chế độ ốm đau, thai sản. Tuy nhiên, từ khi ngành BHXH áp dụng việc giải quyết các thủ tục hành chính bằng giao dịch điện tử thì tất cả hồ sơ, giấy tờ của người lao động đều được giải quyết rất nhanh gọn và thuận tiện. "Trước kia, nhiều khi chỉ có một đến hai hồ sơ, chúng tôi cũng phải mang lên huyện để làm, rất vất vả và mất thời gian. Nhưng hiện nay, việc giải quyết các thủ tục hành chính đã được xử lý thông qua giao dịch điện tử. Ở công ty chúng tôi, 100% người lao động cũng đã cài đặt ứng dụng BHXH số - VssID nên mọi người có thể dễ dàng kiểm tra tra có đóng BHXH, BHYT, BHTN cho mình đầy đủ và đúng thời hạn hay không" - chị Vũ Thị Luyến, Phòng Hành chính, Công ty TNHH Quốc tế SH chia sẻ.



Hệ thống máy chủ hiện đại được đặt tại BHXH tỉnh là điều kiện thúc đẩy công tác chuyển đổi số.

Kết quả nổi bật trong công tác chuyển đổi số của ngành BHXH là đã kết nối, chia sẻ dữ liệu giữa cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm; triển khai tra Công ty có đóng BHXH, BHYT, BHTN cho mình đầy đủ và đúng thời hạn hay không" - chị Vũ Thị Luyến, Phòng Hành chính, Công ty TNHH Quốc tế SH chia sẻ.

gia về dân cư với cơ sở dữ liệu quốc gia về bảo hiểm; triển khai tra Công ty có đóng BHXH, BHYT, BHTN cho mình đầy đủ và đúng thời hạn hay không" - chị Vũ Thị Luyến, Phòng Hành chính, Công ty TNHH Quốc tế SH chia sẻ.

Thái Thụy có khoảng 650 lượt người đến khám bệnh, trong đó có khoảng 10 - 15% là dùng thẻ CCCD và ứng dụng VssID, nhờ vậy người dân được tiếp cận các dịch vụ y tế nhanh, chính xác hơn, góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ KCB.

2023, có gần 452.000 lượt tra cứu thông tin thẻ BHYT bằng CCCD gắn chip thành công của người tham gia khi đi KCB BHYT. BHXH tỉnh đang phối hợp với ngành công an tra cứu, xác thực thông tin số định danh cá nhân/CCCD của người tham gia BHXH, BHYT để đồng bộ với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư. Đồng thời, tích cực hướng dẫn, hỗ trợ người dân đăng ký, cài đặt và sử dụng ứng dụng BHXH số - VssID. Đến nay, tỷ lệ người tham gia BHXH, BHYT cài đặt ứng dụng VssID toàn tỉnh đạt 50%.

Ông Nguyễn Văn Dũng, Phó Trưởng phòng Công nghệ thông tin, BHXH tỉnh cho biết: Chúng tôi đã tích hợp và triển khai các dịch vụ công trên Cổng dịch vụ công quốc gia theo Đề án 06 như giảm trừ mức đóng trong gia hạn thẻ BHYT theo hộ gia đình; giải quyết hưởng trợ cấp thất nghiệp; liên thông đăng ký khai sinh, đăng ký thường trú, cấp thẻ BHYT cho trẻ dưới 6 tuổi; liên thông đăng ký khai tử, xóa đăng ký thường trú, trợ cấp mai táng phí; đăng ký tham gia BHXH tự nguyện; đăng ký đóng, cấp thẻ BHYT đối với người chỉ tham gia BHYT. Chỉ tính trong tháng 7/2023, BHXH

## Ông Mạc Thanh Hải, Phó Giám đốc BHXH tỉnh



Chúng tôi tiếp tục chú trọng trang bị đầy đủ máy móc, thiết bị, đáp ứng các yêu cầu về hạ tầng, bảo đảm đủ điều kiện để kết nối liên thông các phần mềm nghiệp vụ của ngành và các ứng dụng dùng chung để xử lý công việc trên môi trường mạng nhanh chóng, kịp thời.

## Anh Đoàn Đức Trọng, Bệnh viện Đa khoa Thái Thụy



Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác chuyên môn được thực hiện hoàn toàn trên phần mềm nên rút ngắn được rất nhiều thời gian và công sức. Thời gian qua, việc áp dụng công nghệ thông tin được bệnh viện triển khai rất mạnh mẽ qua đó mang lại nhiều tiện ích cho người dân khi đến KCB.

## Chị Vũ Thị Luyến, nhân viên thu BHXH, BHYT xã Thụy Phong (Thái Thụy)



Tôi thấy trước đây rất nhiều các loại thủ tục giấy tờ nhưng giờ chúng tôi hoàn toàn làm trên máy tính, rất thuận tiện. Chỉ có vấn đề gì khúc mắc, phức tạp hay chưa hiểu rõ thì tôi mới phải đến BHXH huyện.

lĩnh đã tiếp nhận và cấp 122 thẻ BHYT cho trẻ em dưới 6 tuổi; giải quyết 7 thủ tục trợ cấp mai táng phí và đã tiếp nhận từ Cổng dịch vụ công quốc gia để xác nhận và trả BHTN cho 78 trường hợp.

cấp BHXH không dùng tiền mặt qua hệ thống ngân hàng. Việc triển khai mạnh mẽ công tác chuyển đổi số của ngành BHXH Việt Nam nói chung, BHXH tỉnh nói riêng đã tạo thuận lợi tối đa cho các tổ chức và cá nhân trong quá trình giao dịch với cơ quan BHXH, tạo dựng hình ảnh ngành BHXH "chuyên nghiệp, hiện đại, hiệu quả".

ĐỖ HỒNG GIA

# Hiệu quả một dự án nhân đạo

Xây dựng công trình vệ sinh trường học là dự án được tổ chức Latter - day Saints Charities (LDSC), Hoa Kỳ triển khai thực hiện trên địa bàn tỉnh từ năm 2016. Hàng chục công trình vệ sinh trường học được xây mới đã góp phần cải thiện điều kiện vệ sinh học đường, tạo môi trường thân thiện để học sinh học tập, sinh hoạt tốt hơn.

Tại lễ khởi công xây dựng công trình vệ sinh, cô và trò Trường Tiểu học Đông Phong, xã Đông Quan (Đông Hưng) không giấu nổi niềm vui khi được tiếp nhận nguồn vốn do tổ chức LDSC hỗ trợ. Cô giáo Nguyễn Thị Bích Mai, Hiệu trưởng nhà trường cho biết: Trường hiện có hơn 500 học sinh, 30 cán bộ, giáo viên. Khu vệ sinh cũ của nhà trường đã xuống cấp từ lâu, không đạt tiêu chuẩn. Với đặc thù của học sinh tiểu học 1 buổi học chỉ ra chơi 1 lần nên số lượng các em học sinh có nhu cầu vệ sinh cá nhân rất đông. Sau khi các cấp hội chữ thập đỏ khảo sát thực tế, nhà trường được lựa chọn để xây dựng công trình vệ sinh mới, dự kiến sẽ khánh thành trước ngày 5/9/2023. Khi tiếp nhận và đưa vào sử dụng công trình, chúng tôi sẽ tuyên truyền, nhắc nhở các em học sinh nêu cao ý thức tự giác khi sử dụng để gìn giữ và bảo quản công trình được lâu dài. Đây là nguồn

động viên để cán bộ, giáo viên, học sinh của trường công tác, học tập được tốt hơn. Ông Trần Văn Xê, phụ huynh học sinh Trường Tiểu học Đông Phong cho biết: Xây dựng công trình vệ sinh mới cho các cháu là mong mỏi rất lâu của các thầy cô giáo cũng như các bậc phụ huynh. Chúng tôi cảm ơn cấp ủy, chính quyền địa phương, các cấp hội chữ thập đỏ, đặc biệt là tổ chức LDSC đã cho con em chúng tôi được tập trong môi trường giáo dục tốt, bảo đảm an toàn vệ sinh.

Đự án xây dựng công trình vệ sinh trường học nằm trong chương trình hỗ trợ phát triển cộng đồng không hoàn lại của tổ chức LDSC, được triển khai thực hiện tại Thái Bình từ năm 2016. Đến nay, tổ chức LDSC đã phối hợp với các cấp hội chữ thập đỏ trong tỉnh triển khai xây dựng 53 công trình vệ sinh trường học tại các huyện, thành phố, trong đó năm 2023 có 3 công trình đang thi công tại các

sát trong quá trình triển khai thi công các công trình; ban hành các văn bản chỉ đạo cơ sở phối hợp triển khai thực hiện; tổ chức khảo sát các công trình vệ sinh xuống cấp tại các điểm trường trên địa bàn các huyện, thành phố; thực hiện ký cam kết và bảo đảm nguồn vốn đối ứng từ các địa phương tham gia dự án; giải ngân nguồn kinh phí hỗ trợ các trường triển khai xây công trình vệ sinh. Bên cạnh đó, Hội Chữ thập đỏ tỉnh còn chỉ đạo hội chữ thập đỏ các huyện, thành phố tổ chức truyền thông, tập huấn giúp nâng cao nhận thức của cán bộ, giáo viên, học sinh và người dân vùng dự án về môi trường, nước sạch, cách sử dụng và bảo quản công trình vệ sinh.

# Lắng nghe người bệnh



Cán bộ y tế giải đáp thắc mắc của người bệnh tại cuộc họp hội đồng người bệnh Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Bình.

Mỗi tháng một lần, các bệnh viện trong tỉnh đều tổ chức họp hội đồng người bệnh. Đây không chỉ là nơi để người bệnh nói lên tâm tư, nguyện vọng, đề xuất ý kiến trong việc đón tiếp, chăm sóc, điều trị mà còn giúp bệnh viện biết được những hạn chế, tồn tại từ đó khắc phục, hoàn thiện mang đến chất lượng phục vụ tốt nhất, hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

Đã thành thông lệ, cứ vào dịp cuối tháng, Bệnh viện Y học cổ truyền Thái Bình lại tổ chức họp hội đồng người bệnh. Đây là cuộc họp diễn ra hàng tháng khoa thi tổ chức hàng tuần. Tham gia cuộc họp cấp bệnh viện, ngoài lãnh đạo còn có điều dưỡng trưởng, các bác sĩ chuyên môn. Giống như người hướng dẫn thực hiện nội quy, quy định của Bệnh viện nhằm bảo đảm quyền lợi và nghĩa vụ khi đến bệnh viện. Bên cạnh đó, người bệnh còn được phát huy quyền dân chủ, thẳng thắn bày tỏ những ý kiến của mình trong quá trình khám, điều trị. Không khí trao đổi thẳng thắn, cởi mở, tạo sự gắn kết, thêm hiểu nhau hơn giữa cán bộ, nhân viên y tế và người bệnh.

thực hiện. Mục đích của các cuộc họp nhằm ghi nhận những ý kiến đóng góp của người bệnh và người nhà người bệnh về công tác khám bệnh, thủ tục ra vào viện, điều trị, chăm sóc, vệ sinh buồng bệnh, dinh dưỡng, cơ sở vật chất, trang thiết bị y tế và thái độ phục vụ người bệnh của cán bộ, nhân viên y tế... Việc đối thoại trực tiếp, hai chiều mang lại hiệu quả tích cực, giúp cán bộ, nhân viên y tế và bệnh nhân hiểu nhau hơn và thêm gắn kết. Qua ý kiến của người bệnh, những thiếu sót, hạn chế được khắc phục, những đề xuất, kiến nghị được tiếp thu, tất cả đều hướng đến mục tiêu lấy người bệnh làm trung tâm, vì sự hài lòng của người bệnh. Ngoài ra, cuộc họp với người bệnh cũng là cơ hội, điều kiện để người bệnh thấu hiểu hơn cơ sở y tế mình đang nằm điều trị đã làm được những gì, còn khó khăn gì...

Bệnh nhân Lê Bá Thành, điều trị tại Khoa Lão khoa chia sẻ: Bản thân chúng tôi không ai muốn bị bệnh để phải vào bệnh viện. Tuy nhiên, khi vào đây chúng tôi được sự đón tiếp nhiệt tình từ điều dưỡng đến bác sĩ, chúng tôi yên tâm điều trị. Tại cuộc họp hội đồng người bệnh, chúng tôi đã thoải mái chia sẻ những cảm xúc, suy nghĩ của mình về sự tiếp đón, chăm sóc, điều trị. Dù cơ sở vật chất còn

tiểu nhưng ở đây công tác vệ sinh rất sạch sẽ; cán bộ, nhân viên y tế tận tình. Cũng vì thế, chỉ số hài lòng của người bệnh chỉ là nơi để người bệnh nói lên tâm tư, nguyện vọng, đề xuất ý kiến trong việc đón tiếp, chăm sóc, điều trị mà còn giúp bệnh viện biết được những hạn chế, tồn tại từ đó khắc phục, hoàn thiện mang đến chất lượng phục vụ tốt nhất, hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

Đổi mới tinh thần thái độ phục vụ của cán bộ, nhân viên y tế; cơ sở vật chất ngày càng xanh, sạch, đẹp; nhiều kỹ thuật mới, chuyên sâu được triển khai; chất lượng khám chữa bệnh ngày càng được nâng lên, từng bước đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, người nhà bệnh nhân... Đó là kết quả có thể thấy được ở nhiều cơ sở y tế trong tỉnh những năm gần đây. Kết quả ấy được hình thành có phần đóng góp từ những cuộc họp hội đồng người bệnh với tinh thần lắng nghe, cầu thị đối mới.

HOÀNG LÃNH



Khởi công xây dựng công trình vệ sinh tại Trường Tiểu học Đông Phong (Đông Hưng).