

SỞ Y TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN NHÂN ÁI

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 162 /BVNA-HCQT

Đồng Nai, ngày 06 tháng 3 năm 2026

Vv gửi bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính Quý I năm 2026 – Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ số trong truyền thông giáo dục sức khỏe nhằm nâng cao hiệu quả Công tác xã hội tại Bệnh viện Nhân Ái.

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Căn cứ Kế hoạch số 269/KH-SYT ngày 13 tháng 01 tháng 2026 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về thực hiện công tác cải cách hành chính ngành y tế thành phố năm 2026;

Căn cứ Kế hoạch số 100/KH-BVNA ngày 03/02/2026 của Bệnh viện Nhân Ái về thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2026.

Bệnh viện Nhân Ái kính gửi Sở Y tế Thành Phố Hồ Chí Minh bài viết sản phẩm, mô hình cải cách hành chính quý I năm 2026 cụ thể như sau:

1. Tên bài viết:

Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và công nghệ số trong truyền thông giáo dục sức khỏe nhằm nâng cao hiệu quả Công tác xã hội tại Bệnh viện Nhân Ái.

2. Họ và tên tác giả: Phòng Công tác xã hội

3. Sản phẩm thuộc lĩnh vực: Ứng dụng công nghệ thông tin trong cải cách thủ tục hành chính, đơn giản hoá, tiết kiệm thời gian.

4. Nội dung sản phẩm:

- Xuất phát từ nhu cầu thực tiễn tại đơn vị và bám sát định hướng chuyển đổi số toàn ngành Y tế theo chỉ đạo của Chính phủ. Theo Quyết định 06/QĐ-TTg (6/1/2022) về phát triển Chính phủ số và chuyển đổi số quốc gia, việc ứng dụng công nghệ số và AI trong lĩnh vực y tế là xu hướng tất yếu. Cụ thể, sự gia tăng nhanh chóng nhu cầu thông tin y tế từ cộng đồng, cùng với áp lực giảm thiểu thủ tục thủ công, đòi hỏi Bệnh viện Nhân Ái phải nâng cao khả năng truyền đạt thông tin một cách tự động và chuyên nghiệp.

- Về cơ sở lý luận, công nghệ AI giúp tự động hóa quá trình xử lý thông tin và thiết kế nội dung, nhanh chóng, đồng thời giải phóng nhân viên khỏi các công việc



lập lại thủ công. Về thực tiễn, Phòng Công tác xã hội có nguồn lực hạn chế (nhân lực kỹ thuật còn khiêm tốn, kinh phí đào tạo – vận hành hệ thống còn thấp), do đó giải pháp cần tận dụng các công cụ AI và nền tảng số sẵn có, miễn phí hoặc chi phí thấp, phù hợp với năng lực hiện tại. Giải pháp sáng kiến này vừa tận dụng được các nền tảng số để triển khai (Canva, CapCut, Chatfuel...), vừa giảm phụ thuộc vào nhân sự chuyên sâu về công nghệ, đảm bảo tính bền vững và tiết kiệm chi phí vận hành lâu dài.

Ứng dụng AI để tự động hóa thiết kế truyền thông giáo dục sức khỏe

- Sử dụng AI (Claude AI, DeepSeek,...) để tự động tóm tắt thông tin y tế phức tạp thành nội dung ngắn gọn, dễ hiểu, phù hợp với cộng đồng.
- Kết hợp AI với công cụ thiết kế (Canva, CapCut) để tạo infographic, video chỉ trong 5-10 phút, thay vì 2-3 giờ làm thủ công.

AI hỗ trợ công tác báo cáo

- Tự động hóa làm báo cáo trên những thông tin, dữ liệu có sẵn: AI (Napkin AI) → tự động đề xuất biểu đồ, nhận định, tiết kiệm 30% thời gian.
- Kết hợp công cụ thiết kế (Canva, CapCut) để tạo video báo cáo khi cần.

Giải pháp hỗ trợ Chatbot tự động

- Tự động hóa 80% phản hồi. Chatbot trả lời ngay lập tức các câu hỏi thường gặp (giờ làm việc, số điện thoại Phòng Công tác xã hội, địa chỉ,...) mà không cần nhân viên can thiệp trực tiếp

Tính tích hợp toàn diện

- Đòi hỏi trong công tác truyền thông giáo dục sức khỏe và quản lý Fanpage bệnh viện hiệu quả, chuyên nghiệp.

5. Tình hình triển khai và thực hiện sản phẩm

Giải quyết khó khăn trong truyền thông GDSK:

- **Bước 1:** Xây dựng kế hoạch truyền thông dựa theo nội dung của HCDC (Trung tâm kiểm soát bệnh tật thành phố) và các nguồn thông tin của Bộ Y tế.
- **Bước 2:** Xử lý dữ liệu bằng AI tóm tắt nội dung thành ngắn gọn, dễ hiểu.
- **Bước 3:** Thiết kế infographic/video bằng Canva/CapCut.
- **Bước 4:** Đăng tải theo lịch (3-4 lần/tuần) và theo dõi hiệu quả qua Meta Business Suite

Giải quyết khó khăn trong báo cáo

- **Bước 1:** Nhập dữ liệu thô (ví dụ: số liệu từ thiện) vào Napkin AI
- **Bước 2:** AI tự động phân tích, đề xuất cấu trúc báo cáo
- **Bước 3:** Chỉnh sửa và trình bày chuyên nghiệp trên PowerPoint/Canva

Hỗ trợ cung cấp thông tin tiếp nhận

- Bước 1: Thiết lập chatbot tự động trên fanpage bệnh viện sử dụng Chatfuel
- Bước 2: Cung cấp thông tin qua Chatbot.
- Bước 3: Đồng bộ hóa dữ liệu.

6. Hiệu quả của sản phẩm

Hiệu quả truyền thông giáo dục sức khỏe trên Fanpage (so với giai đoạn trước khi áp dụng công nghệ):

Tiêu chí	Trước sáng kiến 01/05 – 30/11/2024	Sau sáng kiến 01/01 – 31/07/2025	Tăng/giảm
Lượt xem $\geq 3s$	1.150	2.785	+142%
Lượt xem ≥ 1 phút	303	390	+29%
Tổng lượt tương tác	1.685	2.291	+35,9%
Người theo dõi tăng mới	239	65	(fanpage đã tăng mạnh trước đó)
Tần suất đăng bài có hình/infographic/video	20–30%	>90%	Rõ rệt
Loại nội dung chiếm ưu thế	Ảnh, văn bản	Infographic, video	+Sáng tạo

Hiệu quả ứng dụng AI – Chatbot (Chatfuel):

- Tự động trả lời >80% câu hỏi phổ biến của người dân như: Giờ làm việc, số điện thoại liên hệ Phòng Công tác xã hội, địa chỉ, chức năng nhiệm vụ,...
- Tăng tốc độ phản hồi từ trung bình 12 phút (trước đó) xuống còn dưới 10 giây
- Giảm áp lực cho nhân viên: Nhờ tự động hóa trả lời tin nhắn, nhân viên Công tác xã hội có thể tập trung hỗ trợ thực địa thay vì trực online
- Đảm bảo sự đồng nhất, chuyên nghiệp trong nội dung
- Tạo niềm tin và tính chuyên nghiệp: Phản hồi nhanh chóng, đúng mực giúp củng cố hình ảnh chuyên nghiệp của Bệnh viện

Hiệu quả nội bộ

- Thời gian làm báo cáo giảm từ trung bình 3 ngày xuống 1–1,5 ngày, nhờ sử dụng AI (Napkin AI).

- Video báo cáo chuyên nghiệp, nội dung trực quan, sinh động và đặc biệt tránh sai sót trong báo cáo khi trình bày thủ công.

Trên đây là bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính quý I năm 2026 của Bệnh viện Nhân Ái.

Trân trọng./ 

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, HCQT (HTT/01b).



Phan Thanh Vũ

