

Số: /SYT-NVY

Bình Định, ngày tháng 8 năm 2024

V/v tăng cường công tác quản lý
và nâng cao chất lượng dịch vụ
khám bệnh, chữa bệnh tại các
cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

Kính gửi:

- Các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở;
- Các bệnh viện tư nhân trên địa bàn tỉnh;
- Các phòng khám đa khoa tư nhân trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện Chỉ thị số 06/CT-BYT ngày 24/8/2024 của Bộ Y tế về việc tăng cường công tác quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh (*Chỉ thị số 06/CT-BYT kèm theo*),

Sở Y tế yêu cầu các đơn vị theo chức năng, nhiệm vụ thực hiện một số nội dung như sau:

1. Tiếp tục phổ biến, quán triệt Quy tắc ứng xử, nâng cao trách nhiệm thực thi công vụ, quy định chuyên môn của nhân viên y tế; tăng cường tổ chức tập huấn các kỹ năng giao tiếp, ứng xử và chuyên môn, nghiệp vụ; thực hiện phương châm “Lấy người bệnh là trung tâm”, với tinh thần lắng nghe, cầu thị trong chăm sóc, điều trị người bệnh.

2. Thường xuyên, chủ động rà soát, kịp thời tự chấn chỉnh hoạt động khám bệnh, chữa bệnh và người hành nghề tại đơn vị đảm bảo tuân thủ đúng quy định của Luật Khám bệnh, chữa bệnh. Định kỳ, đột xuất triển khai kiểm tra, giám sát việc tuân thủ các quy trình về quản lý chất lượng bệnh viện; việc thực hiện các quy trình, quy định nội bộ của bệnh viện; kịp thời nhắc nhở, có biện pháp xử lý đối với các cá nhân không tuân thủ.

3. Xác định công tác quản lý chất lượng bệnh viện là nền tảng: Chủ động rà soát, xây dựng kế hoạch và kiểm tra việc tổ chức thực hiện công tác quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh theo hướng dẫn tại Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế; bám sát các tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế; thực hiện đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 theo Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế và các hướng dẫn, quy định khác của Bộ Y tế để cải tiến, nâng cao chất lượng nhằm cung ứng dịch vụ y tế an toàn, chất lượng, hiệu quả, đem lại sự hài lòng cho người bệnh, người dân và nhân viên y tế.

4. Thực hiện nghiêm việc công khai số điện thoại đường dây nóng bệnh viện, số điện thoại đường dây nóng của Bộ Y tế, giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh và những thông tin cần thiết phải công khai theo quy định; niêm yết tại nơi

người bệnh, người nhà người bệnh dễ thấy, dễ tiếp cận để kịp thời nắm bắt các ý kiến phản hồi, bảo đảm quyền lợi chính đáng của người bệnh.

5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong triển khai thực hiện các quy trình khám bệnh, chữa bệnh; thanh toán không dùng tiền mặt. Đồng thời, chủ động rà soát giảm thiểu/đơn giản hoá các thủ tục hành chính gây phiền hà đối với người bệnh.

6. Chủ động nắm bắt, cung cấp và xử lý thông tin để kịp thời giải quyết các khó khăn, vướng mắc, vụ việc phát sinh trong thực thi nhiệm vụ. Đẩy mạnh thông tin, truyền thông các thành tựu; các cá nhân, tập thể có thành tích xuất sắc, tiêu biểu trong triển khai công tác khám bệnh, chữa bệnh. Tăng cường truyền thông trên mạng xã hội; chú trọng truyền thông nội bộ phát huy tinh thần đoàn kết, sáng tạo.

7. Phối hợp với các cơ quan liên quan để tổ chức triển khai các giải pháp bảo đảm an toàn cho nhân viên y tế trong quá trình thực thi nhiệm vụ; kịp thời xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm hoặc cố tình tung tin sai sự thật gây ảnh hưởng đến niềm tin của người bệnh, người dân đối với công tác chăm sóc sức khỏe Nhân dân.

8. Tiếp tục chủ động triển khai mua sắm, đấu thầu theo quy định; bảo đảm đủ thuốc, thiết bị y tế cho công tác khám bệnh và chăm sóc sức khỏe Nhân dân.

9. Nghiên cứu, đề xuất, triển khai các giải pháp nâng cao đời sống vật chất, tinh thần cho nhân viên y tế, nhất là về chế độ đãi ngộ và có các hình thức thi đua - khen thưởng phù hợp để kịp thời động viên, khuyến khích nhân viên y tế.

Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Bệnh viện Phong - Da liễu Trung ương Quy Hoà;
- Bệnh viện Quân y 13;
- Bệnh viện Chỉnh hình và Phục hồi chức năng Quy Nhơn;
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, Thanh tra Sở;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, NVY.

Lê Quang Hùng