

Số: /SYT-NVY
V/v tăng cường công tác quản lý và
nâng cao chất lượng dịch vụ khám
bệnh, chữa bệnh

An Giang, ngày tháng 8 năm 2024

Kính gửi:

- Bệnh viện công lập và tư nhân trong tỉnh;
- Trung tâm Y tế huyện, thị xã, thành phố.

Thực hiện Chỉ thị 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;

Để tiếp tục thực hiện sứ mệnh chăm sóc sức khỏe nhân dân, củng cố niềm tin của người dân và nâng cao hình ảnh ngành y tế, Sở Y tế đề nghị các đơn vị y tế trong tỉnh tập trung thực hiện những nội dung như sau:

1. Cập nhật và triển khai quy trình khám, chữa bệnh tại đơn vị theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế, đảm bảo tính minh bạch, công bằng và công khai. Có giải pháp cải tiến quy trình, chất lượng khám bệnh, chữa bệnh (cho các đối tượng BHYT, thu phí, người bệnh ưu tiên, cấp cứu,...), xác định những nội dung, các vấn đề ưu tiên cần cải tiến nhằm rút ngắn thời gian chờ đợi và tăng sự hài lòng của người bệnh; phát hiện sớm, điều chỉnh và xử lý kịp thời các sai phạm (nếu có).

2. Tiếp tục 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, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh theo Thông tư 07/2014/TT-BYT; thực hiện phương châm “Lấy người bệnh là trung tâm”, với tinh thần lắng nghe, cầu thị trong chăm sóc, điều trị người bệnh.

3. Chấn chỉnh hoạt động khám bệnh, chữa bệnh và người hành nghề tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh theo quy định của Luật Khám bệnh, chữa bệnh 2023 và các văn bản hướng dẫn thi hành. Rà soát, bố trí nhân lực, trang thiết bị, điều kiện cơ sở vật chất tại đơn vị, chủ động triển khai thực hiện các kỹ thuật mới trong năm 2024 và các năm tiếp theo nhằm nâng cao chất lượng điều trị,

đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người dân. Nhanh chóng khắc phục những tồn tại, khiếm khuyết trong hoạt động cải tiến chất lượng, đáp ứng hài lòng của người bệnh nội trú và ngoại trú tại đơn vị mà Đoàn kiểm tra, đánh giá của Sở Y tế đã góp ý vào cuối năm 2023. Định kỳ 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; đồng thời nhắc nhở và xử lý đối với các cá nhân, đơn vị không tuân thủ.

4. 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, chữa bệnh theo hướng dẫn tại Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện; bám sát các tiêu chí tại Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ Y tế về việc ban hành Bộ Tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam; triển khai thực hiện Quyết định số 56/QĐ-BYT ngày 08/01/2024 của Bộ Y tế ban hành hướng dẫn về phương pháp đo lường hài lòng của người dân đối với dịch vụ y tế công giai đoạn 2024-2030 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.

5. Thực hiện nghiêm việc công khai số điện thoại đường dây nóng bệnh viện, số điện thoại đường dây nóng của Sở Y tế, 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.

6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số trong triển khai thực hiện các quy trình khám, chữa bệnh; thanh toán không dùng tiền mặt. Đồng thời, rà soát giảm thiểu các thủ tục hành chính gây phiền hà đối với người bệnh. Nâng cao vai trò và nhiệm vụ của Phòng/Tổ công tác xã hội trong việc hỗ trợ, tư vấn giải quyết các vấn đề về công tác xã hội cho người bệnh và người nhà người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh tại đơn vị (Khoản 1 Điều 2 Thông tư 43/2015/TT-BYT ngày 26/11/2015 của Bộ Y tế quy định về nhiệm vụ và hình thức tổ chức thực hiện nhiệm vụ công tác xã hội bệnh viện).

7. 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.

8. Phối hợp với các cơ quan thực thi pháp luật trên địa bàn 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.

9. 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. Không để xảy ra tình trạng thiếu thuốc, thiết bị y tế ảnh hưởng đến chất lượng điều trị người bệnh.

10. 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.

Đề nghị Giám đốc các đơn vị khẩn trương tổ chức thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có phát sinh vướng mắc, kịp thời báo Sở Y tế để xem xét chỉ đạo, giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Ban Giám đốc Sở Y tế;
- Các phòng thuộc Sở Y tế;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC

Trần Quang Hiền