

Số: /CT - BYT

Hà Nội, ngày tháng 8 năm 2024

**CHỈ THỊ****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**

Thời gian qua, công tác khám bệnh, chữa bệnh đạt được nhiều kết quả tích cực. Hoạt động khám bệnh, chữa bệnh phục hồi đáng kể so với giai đoạn trước đại dịch COVID-19. Nhiều kỹ thuật y học tiên tiến được các bệnh viện ứng dụng, triển khai và đạt hiệu quả cao. Tình trạng thiếu thuốc, thiết bị y tế cơ bản được khắc phục ở các cơ sở khám, chữa bệnh trên toàn quốc. Phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế có nhiều đổi mới. Bộ Y tế ghi nhận, đánh giá cao sự cố gắng, nỗ lực vượt khó của các bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên y tế tại các bệnh viện để duy trì, bảo đảm hiệu quả công tác khám, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe nhân dân; đáp ứng niềm tin của nhân dân đối với ngành Y tế. Tuy nhiên, trong bối cảnh ngành Y tế còn nhiều khó khăn, thách thức, đặc biệt là sự gia tăng số người đến khám, chữa bệnh sau đại dịch, tập trung ở các bệnh viện trung ương, tuyến cuối dẫn đến tình trạng quá tải, ảnh hưởng tới chất lượng dịch vụ và dễ nảy sinh tiêu cực; gần đây xảy ra một số vụ việc mang tính chất riêng lẻ nhưng gây dư luận không tốt ảnh hưởng đến hình ảnh, uy tín của ngành Y tế.

Để khắc phục các tồn tại và tiếp tục tăng cường công tác quản lý và nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, sự hài lòng của người bệnh, người nhà người bệnh và phục vụ tốt hơn công tác khám, chữa bệnh cho nhân dân, Bộ trưởng Bộ Y tế chỉ thị các đồng chí Giám đốc Bệnh viện trực thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Bệnh viện trực thuộc Trường Đại học, Thủ trưởng Y tế các Bộ, ngành, Giám đốc Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, theo chức năng, nhiệm vụ được giao tập trung chỉ đạo:

1. 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 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. Thực hiện rà soát và 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. 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.

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, 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.

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, 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.

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 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.

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.

Nhận được Chỉ thị này, yêu cầu các đồng chí Giám đốc/Thủ trưởng đơn vị khẩn trương tổ chức thực hiện. Nếu có phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo Bộ Y tế để xem xét chỉ đạo./.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ (để báo cáo);
- Phó Thủ tướng Lê Thành Long (để báo cáo);
- Bộ trưởng Bộ Y tế (để báo cáo);
- Các đ/c Thứ trưởng Bộ Y tế;
- UBND tỉnh, TP trực thuộc Trung ương;
- Vụ, Cục, Văn phòng Bộ, Thanh tra Bộ Y tế (để thực hiện);
- Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Y tế (để thực hiện);
- Các Bệnh viện trực thuộc trường Đại học (để thực hiện);
- Y tế các Bộ, ngành (để thực hiện);
- SYT tỉnh, TP trực thuộc Trung ương (để thực hiện);
- Công TTĐT Bộ Y tế;
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Trần Văn Thuấn**