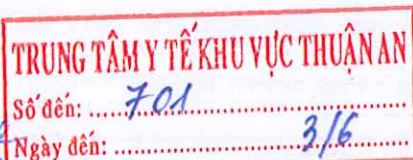


TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC THUẬN AN
KHOA KHÁM BỆNH

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

SỐ: 04/KKB-TTYT

Lái thiêu, ngày 29 tháng 05 năm 2026



TỜ TRÌNH

V.v giải trình góp ý của người bệnh
tại Khoa Khám bệnh ngày 22/05/2026

Kính gửi: - Ban Giám đốc Trung tâm Y tế
- Phòng Tổ chức Hành chính
- Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ

Căn cứ vào biên bản tiếp công dân ngày 22 tháng 05 năm 2026 của Trung tâm Y tế Khu vực Thuận An và Ông Mai Kim Khánh;

Nội dung góp ý như sau:

- Người bệnh: Ông Mai Kim Khánh, 63 tuổi, Địa chỉ: Gò Vấp, Thành phố Hồ Chí Minh đã thăm khám tại Khoa Khám bệnh vào ngày 22/05/2026.

Nội dung góp ý chính:

+ Quy trình tiếp nhận, thăm khám, thực hiện cận lâm sàng và cấp phát thuốc còn kéo dài, thời gian chờ đợi lâu.

+ Thái độ giao tiếp, chăm sóc của một số nhân viên y tế chưa thật sự chu đáo, ân cần và niềm nở.

+ Bác sĩ khám bệnh, tư vấn điều trị còn nhanh, chưa dành nhiều thời gian giải thích cho người bệnh.

- Yêu cầu của người bệnh: Đề nghị Trung tâm Y tế quan tâm rà soát, chấn chỉnh và cải thiện quy trình khám chữa bệnh nhằm giảm thời gian chờ đợi, nâng cao chất lượng tư vấn, giao tiếp và chăm sóc người bệnh.

Căn cứ vào ý chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm Y tế nay Khoa Khám bệnh xin giải trình như sau:

- Trước hết lãnh đạo và tập thể Khoa Khám bệnh cảm ơn sự đóng góp của người bệnh Ông Mai Kim Khánh, Khoa xin tiếp nhận các nội dung phản ánh của người bệnh, khẩn trương tiến hành họp Khoa kiểm tra quy trình tiếp nhận, thăm khám, thực hiện cận lâm sàng, thái độ giao tiếp của nhân viên y tế, tư vấn của Bác Sĩ khám bệnh.

- Kết quả kiểm tra cho thấy các nhân viên y tế đã thực hiện đúng các quy trình Khám bệnh, thực hiện cận lâm sàng phù hợp với tình trạng của người bệnh:

- Bác Sĩ khám bệnh lâm sàng và kết hợp kết quả cận lâm sàng đưa ra hướng điều trị và cấp đơn thuốc, hướng dẫn cách sử dụng thuốc và hẹn ngày tái khám cho người bệnh. Tuy nhiên, do số lượng người bệnh đông và nội dung tư vấn được truyền đạt ngắn gọn, người bệnh có thể cảm nhận thời gian trao đổi chưa đáp ứng kỳ vọng cá nhân. Khoa ghi nhận ý kiến phản ánh này và sẽ tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng giao tiếp, giải thích nhằm bảo đảm người bệnh được tiếp cận thông tin đầy đủ, rõ ràng hơn.

- Về thái độ giao tiếp của một số nhân viên y tế đôi lúc chưa thực sự chu đáo và ân cần, nhất là những thời điểm bệnh đông những ngày đầu tuần và cuối tuần.

1. Phản hồi về thời gian chờ đợi của người bệnh đến khám bệnh vào các như sau:

- Ngày **21/01/2026**:

+ Bắt đầu khám vào lúc 07 giờ 49 phút, kết thúc khám 10 giờ 12 phút cùng ngày; bệnh nhân có khám thực hiện các Cận lâm sàng (Xét nghiệm sinh hóa máu; Công thức máu; Siêu âm bụng; Đo điện tim)

- Ngày **11/02/2026**:

+ Bắt đầu khám vào lúc 10 giờ 19 phút, kết thúc khám 10 giờ 36 phút cùng ngày;

- Ngày **16/03/2026**:

+ Bắt đầu khám vào lúc 14 giờ 03 phút, kết thúc khám 14 giờ 09 phút cùng ngày;

- Ngày **22/05/2026**:

+ Không ghi nhận thời gian đến khám tại Khoa.

2. Giải pháp:

Nhằm nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh

- Khoa chủ động hẹn khám bệnh vào buổi chiều đối với những người bệnh ổn và không làm xét nghiệm máu.

- Bố trí, điều phối nhân lực hợp lý vào các khung giờ cao điểm, đặc biệt các ngày đầu tuần và cuối tuần, nhằm giảm áp lực công việc, hạn chế tình trạng quá tải ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người bệnh.

- Tăng cường kỹ năng giao tiếp, nhắc nhở thường xuyên đối với toàn thể nhân viên trong khoa phải có thái độ ân cần niềm nở đối với người bệnh

- Đối với Bác Sĩ Khám bệnh cần dành đủ thời gian giải thích rõ ràng hơn về tình trạng bệnh, kết quả cận lâm sàng, phương pháp điều trị, cách sử dụng thuốc và lịch tái khám nhằm giúp người bệnh dễ dàng tiếp nhận thông tin và phối hợp điều trị hiệu quả.

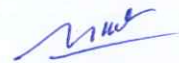
Trên đây là việc giải trình của Khoa Khám bệnh đối với ý kiến đóng góp của người bệnh Ông Mai Kim Khánh. Và xin hứa với lãnh đạo hoàn thiện quy trình khám bệnh, tăng cường thời gian tư vấn và giải thích về tình trạng của người bệnh chế độ dinh dưỡng, tăng cường kỹ năng giao tiếp nhằm nâng cao chất lượng phục vụ cho người bệnh.

THƯ KÝ



CNDD. Nguyễn Thị Diệp

TRƯỞNG KHOA



BS. CKI. Nguyễn Thị Thùy Trang

BGA

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74
75
76
77
78
79
80
81
82
83
84
85
86
87
88
89
90
91
92
93
94
95
96
97
98
99
100