

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LÀO CAI

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

Số: /UBND-VX

Lào Cai, ngày tháng 8 năm 2025

V/v tăng cường công tác quản lý
bệnh viện và nâng cao chất lượng dịch
vụ khám bệnh, chữa bệnh, hướng tới
sự hài lòng của người bệnh

Kính gửi:

- Sở Y tế;
- Ủy ban nhân dân các xã, phường;
- Các bệnh viện đa khoa, chuyên khoa;
- Các trung tâm y tế khu vực.

Trong thời gian qua, ngành Y tế đã có nhiều nỗ lực trong việc cải thiện chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, quan tâm đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, góp phần nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Tuy nhiên, qua nắm bắt phản ánh dư luận trên các nền tảng mạng xã hội, gần đây có một số phản ánh bức xúc của người dân, thu hút sự quan tâm của dư luận, ảnh hưởng không tốt đến hình ảnh, uy tín của ngành y tế. Để tăng cường công tác quản lý, nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh, đổi mới phong cách, thái độ phục vụ, bảo đảm an toàn người bệnh và phòng ngừa sự cố y khoa, Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu Sở Y tế, Ủy ban nhân dân các xã, phường chỉ đạo các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh trên địa bàn quản lý tập trung thực hiện một số nội dung sau:

1. Tiếp tục quán triệt phương châm “Lấy người bệnh là trung tâm”, thực hiện nghiêm túc quy tắc ứng xử của cán bộ, nhân viên y tế. Nâng cao đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử, trách nhiệm thực thi công vụ, thái độ ân cần, niềm nở, lắng nghe và tôn trọng người bệnh, xây dựng phong cách phục vụ tận tâm và chuyên nghiệp, củng cố niềm tin của Nhân dân, hạn chế các phản ánh, khiếu nại không đáng có. Tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, nâng cao tinh thần, thái độ phục vụ người bệnh cho các cán bộ, nhân viên y tế. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát nội bộ việc thực hiện quy trình chuyên môn, quy tắc ứng xử, tinh thần, thái độ phục vụ của cán bộ y tế tại các khoa, phòng.

2. Tuân thủ thực hiện nghiêm các quy định, quy trình, quy chế chuyên môn trong khám bệnh, chữa bệnh. Phân công cụ thể trách nhiệm của từng cá nhân, bộ phận trong thực hiện nhiệm vụ chuyên môn; bảo đảm đúng người, đúng việc, đúng quy trình. Tăng cường quản lý, nâng cao chất lượng bệnh viện, tối ưu hóa các quy trình chuyên môn, chú trọng cải tiến quy trình tiếp đón, phân luồng tại khoa khám bệnh; cải tiến quy trình đánh giá, phân loại, xử trí bệnh nhân cấp cứu, đảm bảo khám, xử trí bệnh nhân nhanh chóng, kịp thời, hiệu quả. Triển khai đầy đủ các quy định về an toàn người bệnh và phòng ngừa sự cố y khoa, không để xảy ra sai sót ảnh hưởng đến sức khỏe và tính mạng người bệnh.

3. Tiếp tục quan tâm cải thiện điều kiện phục vụ người bệnh ở các khoa, phòng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu người bệnh và nâng cao chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại cơ sở y tế *(như bổ sung các tiện ích tại khu khám bệnh và phòng bệnh: nước uống nóng/ lạnh, quạt mát, mái che, ghế chờ, biển báo, biển chỉ dẫn; bố trí thêm cán bộ ở vị trí tiếp đón, cán bộ bộ phận chăm sóc khách hàng, tổ công tác xã hội để tư vấn, hỗ trợ, hướng dẫn bệnh nhân, người nhà bệnh nhân thực hiện các thủ tục khám bệnh, chữa bệnh một cách nhanh chóng, thuận lợi, đồng thời tiếp nhận và xử lý kịp thời các ý kiến phản ánh của người dân...)*

4. Triển khai đồng bộ, hiệu quả bệnh án điện tử, tư vấn, khám chữa bệnh từ xa, ứng dụng sổ sức khỏe điện tử, thẻ BHYT điện tử, thanh toán không dùng tiền mặt, đặt lịch khám trực tuyến... Tăng cường chuyển đổi số y tế, ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, hướng tới xây dựng y tế thông minh, hiện đại. Thường xuyên rà soát, cải tiến quy trình khám chữa bệnh, cắt giảm thủ tục hành chính, rút ngắn thời gian chờ đợi và nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Khẩn trương hoàn thành việc triển khai bệnh án điện tử tại tất cả các bệnh viện trên địa bàn tỉnh, **xong trước ngày 15/9/2025.**

5. Đẩy mạnh hoạt động truyền thông - giáo dục sức khỏe cho người bệnh; tuyên truyền rộng rãi về các kỹ thuật, dịch vụ triển khai tại cơ sở y tế, đặc biệt là các kỹ thuật mới, kỹ thuật chuyên sâu, tích cực lan tỏa các hoạt động, thành tích nổi bật trong công tác khám, chữa bệnh của đơn vị. Chủ động thu thập ý kiến phản ánh của người bệnh thông qua đường dây nóng, hòm thư góp ý, khảo sát hài lòng của người bệnh để đánh giá và kịp thời có giải pháp phù hợp nhằm nâng cao sự hài lòng của người bệnh. Tổ chức tập huấn kỹ năng truyền thông, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng xử lý khủng hoảng truyền thông y tế cho các cán bộ, nhân viên y tế. Khi xảy ra các sự cố gây bức xúc được cơ quan báo, chí phản ánh, người đứng đầu đơn vị cần khẩn trương rà soát thông tin, thống nhất nhận định ban đầu trong Hội đồng chuyên môn, báo cáo Sở Y tế đồng thời cung cấp thông tin chính xác, kịp thời cho các cơ quan báo chí.

6. Người đứng đầu các cơ sở khám chữa bệnh chịu trách nhiệm toàn diện trong quản lý hoạt động khám bệnh, chữa bệnh của đơn vị. Kịp thời biểu dương, khen thưởng các cá nhân gương mẫu, có tinh thần, thái độ phục vụ hết lòng vì người bệnh; *đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm các cá nhân, đơn vị không tuân thủ quy trình chuyên môn, có hành vi thiếu trách nhiệm, vi phạm quy tắc ứng xử (nếu có).*

7. Giao Sở Y tế, Ủy ban nhân dân các xã, phường tăng cường công tác quản lý nhà nước. Tổ chức kiểm tra, giám sát thường xuyên, định kỳ, đột xuất việc tuân thủ các quy định, quy trình chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp, thái độ phục vụ tại các cơ sở y tế trên địa bàn quản lý. Xử lý nghiêm, kịp thời các hành vi vi phạm trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh, thiếu trách nhiệm hoặc những thiếu sót, gây phiền hà cho người bệnh *(nếu có)* theo quy định pháp luật.

8. Giao Sở Y tế tiếp tục phối hợp với cơ quan chức năng chỉ đạo việc xác minh, làm rõ vụ việc liên quan đến bệnh nhân tử vong ngày 23/7/2025 tại Bệnh viện Đa khoa số 1 mà các cơ quan báo chí đã phản ánh, đảm bảo công khai, minh bạch, tuân thủ đúng trình tự, thủ tục và quy định của pháp luật. Yêu cầu bệnh viện thông tin kết quả họp hội đồng chuyên môn tới gia đình người bệnh; gặp gỡ,

giải thích, động viên, thăm hỏi, chia sẻ cùng gia đình người bệnh. Báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh sau khi có kết quả xác minh, làm rõ của cơ quan chức năng.

Chủ động phối hợp với Sở Văn hoá - Thể thao và Du lịch, các cơ quan báo chí kịp thời cung cấp thông tin chính thức; không để xảy ra tình trạng lan truyền thông tin một chiều, định hướng dư luận tiêu cực trên các nền tảng mạng xã hội. Đồng thời, phối hợp với Công an tỉnh xử lý nghiêm các trường hợp đưa thông tin sai sự thật trên mạng xã hội, gây ảnh hưởng đến hình ảnh và uy tín ngành Y tế; kịp thời báo cáo kết quả vụ việc trên về Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Căn cứ nội dung chỉ đạo trên, yêu cầu Sở Y tế, Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- TT Tỉnh ủy (b/cáo);
- Như trên;
- Chủ tịch, Phó CT UBND tỉnh (VX);
- Công an tỉnh;
- Sở VH, TT và Du lịch;
- Công TTĐT tỉnh;
- CVP, PCVP UBND tỉnh (đ.c Bích);
- Lưu: VT, VX.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Vũ Thị Hiền Hạnh