

Số: 9261/BYT- TCCB  
V/v đề nghị tăng cường phối hợp  
chỉ đạo tổ chức thực hiện nội dung  
“Đổi mới phong cách, thái độ phục  
vụ của cán bộ y tế hướng tới sự  
hài lòng của người bệnh”

Hà Nội, ngày 27 tháng 11 năm 2015

Kính gửi: Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, được sự giúp đỡ của Cấp ủy Đảng và chính quyền các cấp, các đơn vị trong toàn ngành Y tế từ Trung ương đến địa phương đã tích cực, chủ động xây dựng kế hoạch, đề ra nhiều giải pháp thực hiện phù hợp với điều kiện thực tiễn của đơn vị. Quá trình triển khai bước đầu đã đạt được kết quả tốt, được dư luận nhân dân đồng tình ủng hộ. Theo báo cáo của các địa phương, đến nay có 31 tỉnh/thành phố đã thành lập Ban Chỉ đạo do Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây xin gọi chung là Ủy ban nhân dân tỉnh) ban hành Quyết định, 18 tỉnh do Sở Y tế quyết định thành lập, 20 tỉnh đã tổ chức ký cam kết triển khai thực hiện kế hoạch trong nội bộ ngành Y tế và Giám đốc Sở Y tế đã ký cam kết với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh. Tuy nhiên, cũng còn một số Sở Y tế chưa tham mưu cho Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Ban Chỉ đạo, chưa tổ chức triển khai thực hiện kế hoạch.

Bước vào năm 2016 khi triển khai lộ trình tính đúng, tính đủ giá viện phí, việc nâng cao chất lượng phục vụ người bệnh tại các cơ sở khám, chữa bệnh càng trở nên cấp thiết. Để kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” được thực hiện hiệu quả theo đúng mục đích, yêu cầu đề ra, Bộ Y tế đề nghị Ủy ban nhân dân các tỉnh tiếp tục phối hợp chỉ đạo Sở Y tế triển khai thực hiện tốt một số nội dung sau đây:

1. Khẩn trương thành lập Ban Chỉ đạo cấp tỉnh (đối với các địa phương chưa thành lập), ban hành quy chế hoạt động của Ban Chỉ đạo, xây dựng kế hoạch và tổ chức thực hiện đầy đủ các nội dung theo Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015.

2. Tích cực tuyên truyền, giáo dục cán bộ, công chức, viên chức, người lao động y tế thay đổi nhận thức, thái độ, hành vi, tác phong phục vụ người bệnh; đồng thời tăng cường vận động nhân nhân chia sẻ, cảm thông với những khó khăn về cơ sở vật chất cũng như điều kiện lao động vất vả của ngành Y tế.

3. Tổ chức ký cam kết thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” giữa viên chức y tế với Trưởng khoa, phòng; giữa Trưởng khoa, phòng với Giám đốc bệnh viện và giữa Giám đốc bệnh viện với Giám đốc Sở Y tế; giữa Giám đốc Sở Y tế với Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát việc triển khai thực hiện tại các cơ sở y tế trên địa bàn; biểu dương, khen thưởng kịp thời những tập thể, cá nhân thực hiện tốt, chấn chỉnh, xử lý nghiêm những tập thể, cá nhân vi phạm các quy định về đạo đức nghề nghiệp, quy tắc ứng xử của cán bộ y tế.

5. Thường xuyên thông tin kết quả triển khai thực hiện về Bộ Y tế (đầu mối qua Vụ Tổ chức cán bộ) theo quy định.

Bộ Y tế trân trọng cảm ơn Lãnh đạo Ủy ban nhân dân các tỉnh đã quan tâm chỉ đạo công tác y tế trên địa bàn góp phần tích cực vào công tác bảo vệ, chăm sóc và nâng cao sức khỏe nhân dân./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- VP Chính phủ (để báo cáo);
- Bộ Nội vụ;
- Sở Y tế các tỉnh, thành phố;
- Các vụ/cục/Tổng cục/VP Bộ/Thanh tra Bộ;
- Lưu: VT, TCCB.

**BỘ TRƯỞNG**  
  
**Nguyễn Thị Kim Tiến**