

Số: 425/TB-BV71TW

Thanh Hóa, ngày 05 tháng 6 năm 2024

THÔNG BÁO

(V/v nghiêm cấm thu tiền viện phí, tiền dịch vụ KCB tại các khoa, phòng dưới mọi hình thức)

Kính gửi: Các khoa, phòng trong toàn Bệnh viện

Thời gian vừa qua, bằng nhiều giải pháp đã triển khai và sự chỉ đạo quyết liệt của Ban Giám đốc, cùng với sự cố gắng, nỗ lực của cán bộ viên chức và người lao động trong toàn Bệnh viện kỹ năng giao tiếp ứng xử và phong cách, thái độ phục vụ người bệnh/người nhà người bệnh của nhân viên y tế đã có những thay đổi rất tích cực, nhiều nhân viên y tế và tập thể được người bệnh/người nhà người bệnh khen ngợi. Tuy nhiên, qua theo dõi vẫn còn một bộ phận nhỏ nhân viên y tế có tác phong làm việc và thái độ giao tiếp ứng xử thiếu chuẩn mực, gây bức xúc cho người bệnh/người nhà người bệnh, khiến nhiều người bệnh/ người nhà người bệnh không hài lòng về chất lượng dịch vụ và có những phản hồi tiêu cực đến Ban Giám đốc Bệnh viện.

Để quyết tâm nâng cao kỹ năng giao tiếp ứng xử, thay đổi phong cách, thái độ phục vụ của nhân viên y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh/người nhà người bệnh, góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh, đồng thời nâng cao uy tín, thương hiệu của Bệnh viện 71 Trung ương đối với người dân, Giám đốc Bệnh viện chỉ đạo Trưởng các khoa/ phòng quán triệt đến toàn thể cán bộ viên chức và người lao động của đơn vị mình các nội dung sau:

I. Yêu cầu mọi cá nhân và tập thể các khoa/phòng thực hiện nghiêm túc các nội dung sau:

- Mọi khoản thu viện phí từ người bệnh đều phải nộp tại các quầy thu tiền viện phí của Bệnh viện và phải có chứng từ, hóa đơn thu tiền kèm theo.
- Người bệnh và người nhà người bệnh không nộp tiền trực tiếp cho bác sỹ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, nhân viên y tế tại các khoa điều trị lâm sàng, khoa cận lâm sàng.
- Nghiêm cấm tất cả các nhân viên y tế trong Bệnh viện bán thuốc, vật tư y tế, hoặc cung cấp dịch vụ hàng hóa,... để thu tiền trực tiếp từ người bệnh, người nhà người bệnh dưới mọi hình thức.
- Luôn nêu cao tinh thần trách nhiệm, tăng cường ý thức về đổi mới tác phong làm việc và thái độ giao tiếp, ứng xử nhằm phục vụ tốt nhu cầu của người bệnh/người nhà người bệnh. Tuyệt đối không được gây khó khăn, phiền hà, thờ ơ đối với người bệnh/ người nhà người bệnh. Không được lạm dụng nghề nghiệp để vụ lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh.

II. Cá nhân hoặc tập thể khoa/phòng vi phạm các điều nghiêm cấm trên phải chịu các hình thức sau:

1. Trường khoa/phòng hoặc phụ trách khoa/phòng chịu trách nhiệm hình thức kỷ luật trước Ban Giám đốc và trước Hội đồng đánh giá chất lượng viên chức Bệnh viện nếu để xảy ra tình trạng bị phản ánh tiêu cực, gây bức xúc cho người bệnh/người nhà người bệnh tại đơn vị mình và là căn cứ để xem xét thi đua, đánh giá, xếp loại chất lượng viên chức, người lao động hằng tháng và cuối năm.

2. Nhân viên y tế và người lao động nào bị phản ánh hoặc vi phạm các điều nghiêm cấm trên phải chịu trách nhiệm trước Trường khoa/phòng, đề nghị Trường khoa/ phòng tiến hành kiểm điểm nghiêm khắc và báo cáo Ban Giám đốc để xem xét hình thức kỷ luật thích đáng hoặc xem xét chấm dứt hợp đồng theo quy định.

- Thông báo này được thông qua đến tất cả viên chức và người lao động của Bệnh viện và tất cả các khoa/phòng trên các nhóm Zalo, trên website của Bệnh viện (<https://benhvien71tw.vn/>).

- Giao nhiệm vụ Phòng Tổ chức cán bộ làm đầu mối tập hợp các thông tin liên quan đến phản ánh, góp ý đối với nhân viên y tế và người lao động trong toàn Bệnh viện về các nội dung trên, định kỳ hoặc đột xuất báo cáo Ban Giám đốc.

- Giám đốc Bệnh viện yêu cầu trưởng các khoa/phòng và cá nhân nghiêm túc thực hiện./

Nơi nhận:

- Các Phó Giám đốc (để chỉ đạo);
- Các khoa, phòng (để t/h);
- Công đoàn, Đoàn TN (để t/h);
- Phòng HCQT, Tổ truyền thông (để đăng tải);
- Lưu: VT, TCKT.

