

UBND TỈNH BÌNH ĐỊNH
SỞ Y TẾ

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

Số: /SYT-NVY

Bình Định, ngày tháng 8 năm 2023

V/v nâng cao chất lượng
công tác khám bệnh, chữa bệnh

Kính gửi:

- Các đơn vị khám bệnh, chữa bệnh trực thuộc Sở;
- Các bệnh viện tư nhân trên địa bàn tỉnh;
- Các phòng khám đa khoa tư nhân trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện chỉ đạo của Bộ Y tế tại Chỉ thị số 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 về việc tăng cường tiếp nhận xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh thông qua đường dây nóng; Quyết định số 1933/QĐ-BYT ngày 19/5/2016 về việc ban hành quy chế sử dụng phần mềm để theo dõi, đôn đốc việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua tổng đài đường dây nóng Bộ Y tế (1900-9095); Công văn số 4708/BYT-VPB1 ngày 13/6/2021 về việc ứng dụng App Mobile trong việc quản lý phản ánh qua đường dây nóng (1900-9095); Công văn số 551/KCB-QLCL&CDT ngày 10/5/2023 về việc rà soát, đôn đốc thực hiện báo cáo sự cố y khoa và khuyến cáo phòng ngừa; Công văn số 735/KCB-QLCL&CDT ngày 09/6/2023 về việc rà soát, củng cố hoạt động cải tiến chất lượng, khảo sát hài lòng và phòng chống dịch COVID-19; Công văn số 855/KCB-QLCL&CDT ngày 06/7/2023 về việc xử lý thông tin báo chí, rà soát chấn chỉnh quy trình khám bệnh và an ninh trật tự tại bệnh viện;

Thực hiện chỉ đạo của UBND tỉnh Bình Định tại Công văn số 5244/UBND-VX ngày 26/7/2023 về việc thực hiện dự toán chi khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế năm 2023 được Thủ tướng Chính phủ giao cho tỉnh;

Sở Y tế yêu cầu các đơn vị thực hiện một số nhiệm vụ sau:

1. Tăng cường nghiên cứu, triển khai áp dụng các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh; cải cách thủ tục hành chính khám, chữa bệnh chung và khám, chữa bệnh BHYT nhằm đảm bảo quyền lợi và sự hài lòng cho người bệnh; cụ thể:

- Rà soát việc triển khai quy trình khám bệnh tại Khoa khám bệnh theo hướng dẫn ban hành kèm theo Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế để bảo đảm rút ngắn thời gian chờ đợi khám bệnh, giảm thủ tục phiền hà cho người bệnh và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

- Triển khai các giải pháp ứng dụng công nghệ thông tin trong đăng ký và khám bệnh, hẹn khám trực tuyến, đăng ký khám theo khung giờ...

- Kiểm tra, giám sát chặt chẽ bảo đảm không để xảy ra hiện tượng “cò” xếp lốt khám bệnh tại đơn vị.

- Chủ động phối hợp với cơ quan công an địa phương để tổ chức thực hiện công tác đảm bảo an ninh, trật tự tại đơn vị có hiệu quả.

2. Cập nhật kịp thời, đầy đủ, chính xác các thông tin về khám, chữa bệnh BHYT và trích chuyển dữ liệu điện tử lên Cổng tiếp nhận dữ liệu BHXH Việt Nam đúng quy định.

3. Bảo đảm cung ứng đầy đủ thuốc, hóa chất, vật tư y tế, dịch vụ kỹ thuật thuộc phạm vi được hưởng của người tham gia BHYT; chống lãng phí trong chỉ định xét nghiệm và sử dụng các dịch vụ kỹ thuật; sử dụng nguồn Quỹ Bảo hiểm y tế tiết kiệm; nghiêm cấm các hành vi lạm dụng, trục lợi Quỹ Bảo hiểm y tế.

4. Thường xuyên cập nhật, phổ biến, tập huấn và tập huấn lại các quy định, hướng dẫn, quy trình chuyên môn,...; thường xuyên tổ chức tự kiểm tra việc thực hiện các quy định của pháp luật nhằm đảm bảo tổ chức triển khai thực hiện đúng, đầy đủ các quy định trong lĩnh vực khám, chữa bệnh và lĩnh vực BHYT; lưu ý các nội dung như: xây dựng và áp dụng quy trình kỹ thuật; ghi chép hồ sơ bệnh án; phân loại tình trạng, nguy cơ người bệnh khi cấp cứu; hoạt động kiểm soát nhiễm khuẩn, dinh dưỡng,...

5. Thực hiện khảo sát hài lòng người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế phải khách quan, có chất lượng; phương pháp khảo sát phải bảo đảm tính bảo mật thông tin để đảm bảo kết quả hài lòng sát thực tế; từ đó là cơ sở để phân tích dữ liệu, đề xuất các giải pháp cụ thể, thiết thực nhằm cải tiến chất lượng bệnh viện.

6. Nghiêm túc thực hiện báo cáo kết quả triển khai việc tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân qua đường dây nóng; báo cáo sự cố y khoa theo quy định (*đến nay chỉ có 06 đơn vị: Bệnh viện đa khoa tỉnh, Bệnh viện đa khoa khu vực Bồng Sơn, Bệnh viện Mắt, Bệnh viện đa khoa Hoà Bình, TTYT thị xã An Nhơn, TTYT huyện Tây Sơn đã báo cáo theo yêu cầu của Sở Y tế tại Công văn số 1614/SYT-NVY ngày 15/5/2023*). Việc phát hiện, khắc phục sớm các yếu tố nguy cơ tiềm ẩn ảnh hưởng đến an toàn người bệnh là một trong những giải pháp hữu hiệu để nâng cao chất lượng công tác khám, chữa bệnh.

Thủ trưởng các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện./.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, NVY.

Lê Quang Hùng