

HIỆP HỘI BỆNH VIỆN
TƯ NHÂN VIỆT NAM
THÀNH VIÊN UBTW MTTQ
VIỆT NAM

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

Số: 43 /CV-BVTN

Thanh Hóa, ngày 28 tháng 12 năm 2018

V/v: Đề nghị thực hiện các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng KCB hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

Kính gửi: Hội viên Hiệp hội Bệnh viện tư nhân Việt Nam

Thời gian qua, ngành y tế đã thực hiện nhiều kế hoạch nhằm đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, góp phần nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh hướng tới sự hài lòng của người bệnh với mục tiêu chấm dứt tình trạng khám, chữa bệnh theo kiểu “ban ơn”, người bệnh sẽ thực sự là những “khách hàng” khi tới cơ sở y tế.

Tuy nhiên, xung quanh khẩu hiệu xem bệnh nhân “khách hàng”, là “thượng đế” đang còn nhiều ý kiến băn khoăn, trở thành chủ đề được đưa ra bàn thảo ở nhiều diễn đàn. Nếu xem xét không thấu đáo, đầy đủ, nhất là trong bối cảnh nền kinh tế thị trường đặt ra nhiều thách thức như hiện nay, sẽ dẫn đến những hệ quả xấu, để các đối tượng xấu lợi dụng kẽ hở chính sách, làm méo mó quan điểm, chủ trương phát triển lĩnh vực y tế, ảnh hưởng đến ý nghĩa nhân văn tốt đẹp của ngành y. Bởi lẽ, đây là một nghề cao quý và luôn nhận được sự quan tâm đặc biệt và được xã hội tôn vinh, trân trọng, thể hiện qua câu ngôn ngữ “*Thầy thuốc phải như mẹ hiền*”, “*Lương y phải như từ mẫu*”.

Đại danh y Hải Thượng Lãn Ông từng nói: “*Suy cho cùng tôi hiểu rằng, sống chết trong một tay mình nắm, phúc họa trong một tay mình giữ*”. Trong thư gửi Hội nghị Cán bộ y tế toàn quốc, tháng 6-1953, Chủ tịch Hồ Chí Minh viết: “*Phòng bệnh cũng cần thiết như trị bệnh, để làm tròn nhiệm vụ ấy, cán bộ y tế cần phải thương yêu người bệnh như anh em ruột thịt, coi họ đau đớn như mình đau đớn, tận tâm, tận lực phục vụ nhân dân*”. Do vậy, nhiệm vụ, trách nhiệm của người thầy thuốc là phải điều trị cho bệnh nhân, dù trong bất luận hoàn cảnh nào cũng đặt tính mạng, sức khỏe của người bệnh lên trên hết. Nếu xem người bệnh là “khách hàng” cũng đồng nghĩa với việc nảy sinh quan hệ kinh doanh, mua bán, thương mại hóa nghề y, và như vậy “khách hàng” chỉ được phục vụ khi có tiền, có thể dẫn đến một “thị trường chăm sóc sức khỏe” đầy cạnh tranh khốc liệt. Điều này đi ngược lại với điểm cốt lõi trong tư tưởng y đức của Hồ Chí Minh, lương tâm, đạo đức và nghĩa vụ cao cả như người mẹ hiền của người thầy thuốc đối với bệnh nhân. Bên cạnh đó, trong xu hướng ngành y tế đang đẩy mạnh cơ chế tự chủ tài chính gắn với chế độ giá dịch vụ y tế như hiện nay, nếu xem người bệnh là “khách hàng” còn nảy sinh nhiều vấn đề bất cập như: tình trạng cạnh tranh không lành mạnh giữa các cơ sở y tế, sự phân biệt giai tầng giữa các bệnh nhân khi đi khám chữa bệnh, việc chiêu mộ, thu dung bệnh nhân dưới nhiều hình thức quảng cáo, marketing, khám sàng lọc, tặng quà miễn phí, thu dung bệnh nhân...nhằm mục tiêu đạt năng suất, lợi nhuận.

Ngày 18/12/2018, tại Hà Nội, Diễn đàn Quốc gia về chất lượng bệnh viện lần thứ IV được tổ chức. Phát biểu tại diễn đàn, Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam khẳng định, ngành y tế cần tiếp tục thay đổi về tư duy trong các cơ sở khám chữa bệnh từ trị bệnh sang điều trị, cứu chữa người bệnh. Xây dựng bộ công cụ đánh giá chất lượng bệnh viện theo xu hướng, tiêu chí quốc tế, đo lường được, đặc biệt không nên xem “người bệnh” là “khách hàng”. Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam chỉ đạo ngành y tế, từng cán bộ, nhân viên trong các cơ sở khám chữa bệnh, dự phòng, dược, trong điều kiện còn nhiều khó khăn, tiếp tục nỗ lực, cố gắng hết sức để thực hiện sứ mệnh chăm sóc sức khỏe cho nhân dân ngày càng tốt hơn.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Vũ Đức Đam, Hiệp hội Bệnh viện tư nhân Việt Nam đề nghị các hội viên quan tâm, thực hiện một số nội dung như sau:

- Không tuyên truyền, quảng bá, sử dụng khẩu hiệu “xem người bệnh là Khách hàng” hay “phục vụ người bệnh như thượng đế” dưới mọi hình thức trong hoạt động khám, chữa bệnh tại đơn vị, thay vào đó cần tuyên truyền mạnh mẽ hơn về trách nhiệm, sứ mệnh phục vụ của người thầy thuốc đối với người bệnh, đặc biệt quan tâm đến công tác giáo dục tư tưởng, rèn luyện ý đức của người thầy thuốc Việt Nam vừa có đức, vừa có tài, yêu nghề, khơi dậy lòng nhân ái, trầm ẩn, biết yêu thương, tạo dựng niềm tin đối với người bệnh, xứng đáng với ý nghĩa “Thầy thuốc phải như mẹ hiền”, niềm tin của nhân dân và sự tôn vinh của xã hội. Từ đó, làm nền tảng cơ sở, là động lực thôi thúc người thầy thuốc tích cực học tập, rèn luyện, nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghề nghiệp, góp phần xây dựng nền y tế Việt Nam vừa mang tính truyền thống tốt đẹp của dân tộc, vừa tiếp thu được tinh hoa y học của thời đại.

- Tiếp tục nâng cao trình độ chuyên môn, khoa học, kỹ thuật của nhân viên y tế, cải tiến điều kiện làm việc và khuyến khích tự chủ đầu tư mạnh vào việc mua sắm trang thiết bị hiện đại, tiến tới mục tiêu đảm bảo mọi người dân đều được chăm sóc sức khỏe, để người bệnh được chăm sóc hưởng thụ dịch vụ y tế tốt nhất đồng đều, không phân biệt giai cấp, địa vị xã hội...

- Thực hiện nghiêm túc các Nghị định, Chỉ thị của Chính phủ, Thông tư, kế hoạch của Bộ y tế về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng người bệnh”, trong đó có các nội dung quán triệt tinh thần phục vụ đối với nhân viên y tế tại các bệnh viện trên toàn quốc như: “Đến đón tiếp niềm nở, ở chăm sóc tận tình, về dặn dò chu đáo”; Thành lập Bộ phận chăm sóc khách hàng ngay tại Khoa khám bệnh với nhiệm vụ đón tiếp, hướng dẫn, chỉ dẫn người bệnh; Thiết lập thêm kênh thu thập thông tin của người dân thông qua “Đường dây nóng, Hòm thư góp ý”; Tham gia các đợt tập huấn, đào tạo kỹ năng ứng xử, xây dựng đội ngũ cán bộ y tế có tinh thần, thái độ phục vụ văn minh, thân thiện với người bệnh.

- Không thương mại hóa hoạt động khám, chữa bệnh dưới mọi hình thức như: truyền thông quảng cáo dịch vụ y tế, marketing, khám sàng lọc miễn phí kết hợp tặng quà và các dịch vụ vận chuyển người bệnh nhằm lôi kéo, ép buộc người bệnh, người nhà người bệnh phải sử dụng dịch vụ do cơ sở y tế cung cấp, gây bức xúc trong dư luận xã hội và ảnh hưởng xấu đến hình ảnh người thầy thuốc và các cơ sở y tế, cương quyết xử lý nghiêm minh khi có những trường hợp vi phạm.

Với tinh thần tiếp thu ý kiến chỉ đạo của Phó Thủ tướng Chính phủ Vũ Đức Đam, ý kiến đóng góp của nhân dân về tinh thần, thái độ và chất lượng phục vụ người bệnh thời gian qua, Hiệp hội đề nghị các hội viên tổ chức thực hiện nghiêm túc những nội dung trên.

Trân trọng cảm ơn!

Nơi nhận:

- Như trên;
- PTT Vũ Đức Đam;
- TGD BHXH Việt Nam;
- VP Chính phủ;
- UBTWMTTQ Việt Nam;
- Bộ Y tế;
- Phòng TMCN Việt Nam;
- Các Hội HNYTTN;
- Lưu VP.

**TM. BAN THƯỜNG TRỰC
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Văn Đệ

Ủy viên UBTW MTTQ Việt Nam