

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
CỤC Y TẾ**

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

Số: **654** /CYT-NVYD

Hà Nội, ngày **13** tháng 8 năm 2015

V/v Ký cam kết triển khai thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Kính gửi:

- Các Bệnh viện, Phòng khám đa khoa GTVT;
- Các Trung tâm PHCN - BNN GTVT;
- Các Trung tâm y tế chuyên ngành GTVT (có giường bệnh).

Thực hiện Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, Cục Y tế GTVT đã có Công văn số 529/CYT-NVYD ngày 24/6/2015 hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện quyết định này. Tiếp tục triển khai các nội dung Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”, Cục Y tế GTVT đã ban hành Quyết định số 163/QĐ-CYT ngày 13/7/2015 về việc thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của Cục Y tế GTVT (gọi tắt là Ban Chỉ đạo).

Cục Y tế GTVT yêu cầu các đơn vị thực hiện như sau:

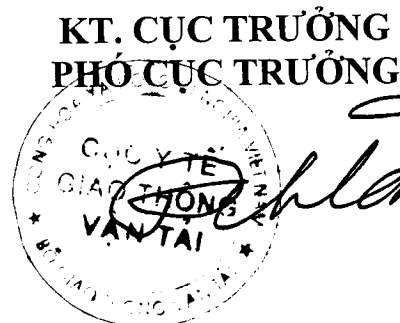
1. Ký cam kết thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh” giữa Thủ trưởng đơn vị và Chủ tịch Công đoàn đơn vị với Cục trưởng Cục Y tế GTVT (*mẫu cam kết được gửi kèm công văn này*). Các đơn vị ký, đóng dấu 02 bản và gửi về Cục Y tế GTVT (qua Phòng Nghiệp vụ y dược và Trang thiết bị Y tế) trước ngày 20/8/2015.

2. Ban Chỉ đạo các đơn vị chuẩn bị báo cáo kết quả việc triển khai thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” quý III năm 2015 về Ban Chỉ đạo Cục Y tế GTVT vào ngày 20/9/2015.

Đây là một nhiệm vụ trọng tâm của ngành y tế, yêu cầu các đơn vị nghiêm túc, khẩn trương triển khai thực hiện, nếu có vướng mắc báo cáo về Cục Y tế GTVT xem xét, giải quyết. / *mt*

**Nơi nhận:**

- Như trên (qua Website Cục Y tế GTVT);
- Cục trưởng (Để báo cáo);
- Lưu VT, NVYD.



**Phạm Thành Lâm**

CỤC Y TẾ GTVT  
ĐƠN VỊ:.....

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

Hà Nội, ngày            tháng            năm 2015

### CAM KẾT

#### Về việc triển khai thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ hướng tới sự hài lòng của người bệnh”

Ban Giám đốc, Ban Chấp hành Công đoàn Bệnh viện và các tổ chức đoàn thể khác cam kết triển khai thực hiện tốt các nội dung sau đây:

1. Thành lập Ban chỉ đạo của bệnh viện theo quy định, tổ chức tập huấn nâng cao kỹ năng giao tiếp, ứng xử cho 100% công chức, viên chức, người lao động tại bệnh viện theo hướng dẫn của Bộ Y tế và Cục Y tế GTVT.
2. Có sơ đồ, bảng hiệu hệ thống chỉ dẫn các khoa, phòng, bộ phận dễ thấy, dễ hiểu, dễ thực hiện.
3. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” thuộc phòng Công tác xã hội theo quy định, có nơi phát số thứ tự tại khoa khám bệnh, khoa xét nghiệm, có đủ ghế ngồi cho người bệnh.
4. Có nhân viên y tế hướng dẫn hoặc có Đội tình nguyện “tiếp sức người bệnh trong Bệnh viện”.
5. Các khoa phòng có hòm thư góp ý và xử lý theo đúng quy định.
6. Có “đường dây nóng” hoạt động 24/24h, kịp thời xử lý các phản ánh của nhân dân theo quy định.
7. Có ban hành Quy chế thi đua khen thưởng, Quy chế xử lý vi phạm theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 của Bộ Y tế.
8. 100% công chức, viên chức, người lao động của đơn vị thực hiện trang phục y tế theo quy định.
9. 100% các khoa (phòng) ký cam kết thực hiện các nội dung đổi mới với Thủ trưởng đơn vị.
10. 100% cán bộ y tế thực hiện nghiêm túc các nội dung đã cam kết với Trưởng khoa, với Thủ trưởng đơn vị.

CỤC TRƯỞNG CỤC Y TẾ  
GTVT

TM. BAN THƯỜNG VỤ  
CHỦ TỊCH  
(ký, ghi rõ họ và tên)

THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ  
(ký, ghi rõ họ và tên)

Vũ Văn Triển

Số: 163/QĐ-CYT

Hà Nội, ngày 13 tháng 7 năm 2015

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của Cục Y tế Giao thông vận tải

### CỤC TRƯỞNG CỤC Y TẾ GIAO THÔNG VẬN TẢI

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009;

Căn cứ Quyết định số 1299/QĐ-BGTVT ngày 16/5/2013 của Bộ trưởng Bộ GTVT quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Y tế GTVT ;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ Y tế về việc phê duyệt Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”,

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ y, dược và trang thiết bị y tế,

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1.** Thành lập Ban Chỉ đạo tổ chức thực hiện Kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” của Cục Y tế GTVT (sau đây gọi tắt là Ban Chỉ đạo) gồm các ông, bà có tên sau đây:

1. Ông Phạm Thành Lâm, Phó Cục trưởng Cục Y tế GTVT, Trưởng ban;
2. Ông Nguyễn Thanh Hiếu, Trưởng phòng Nghiệp vụ y, dược và trang thiết bị y tế Cục Y tế GTVT, Phó Trưởng ban Thường trực;
3. Ông Đặng Quốc Khánh, Trưởng phòng Y tế Dự phòng và các chương trình y tế Cục Y tế GTVT, Ủy viên;
4. Ông Nguyễn Sỹ Việt, Trưởng phòng Tổ chức cán bộ - Hợp tác Quốc tế Cục Y tế GTVT, Ủy viên;
5. Bà Nguyễn Thị Minh Thu, Phó Trưởng phòng Nghiệp vụ y, dược và trang thiết bị y tế Cục Y tế GTVT, Ủy viên.

**Điều 2.** Nhiệm vụ của Ban Chỉ đạo :

1. Chỉ đạo các đơn vị y tế ngành Giao thông vận tải thực hiện Kế hoạch “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của

người bệnh” được phê duyệt tại Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế.

2. Tổ chức ký cam kết thực hiện các nội dung “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh” giữa Cục trưởng Cục Y tế Giao thông vận tải với Thủ trưởng các đơn vị y tế ngành Giao thông vận tải; hướng dẫn, chỉ đạo, kiểm tra, giám sát các đơn vị thực hiện.

3. Nhiệm vụ của các thành viên trong Ban Chỉ đạo do Trưởng ban phân công.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 4.** Trưởng các tổ chức giúp việc Cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và các ông, bà có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 4;
- Bộ Y tế (Đề báo cáo);
- Thủ trưởng Nguyễn Văn Thê (Đề báo cáo);
- Lưu: VT, NVYD.

**CỤC TRƯỞNG**



**Vũ Văn Triển**