

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ THẠCH THẮT**

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

Số: /UBND-VHXXH

Thạch Thắt, ngày tháng năm 2025

V/v: Nâng cao tinh thần thái độ,
giao tiếp, ứng xử, phục vụ người bệnh
tại các cơ sở y tế

Kính gửi:

- Phòng Văn hóa - Xã hội xã;
- Trạm Y tế xã;
- Các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh ngoài công lập.

Trong thời gian qua trên mạng xã hội có đăng một số video, clip phản ánh về tinh thần, thái độ giao tiếp ứng xử thiếu chuẩn mực của nhân viên y tế đối với người dân đến khám và điều trị tại các cơ sở y tế trong đó có một số cơ sở y tế trên địa bàn thành phố Hà Nội.

Thực hiện công văn số 4792/SYT-NVY ngày 12/9/2025 của Sở Y tế tp Hà Nội về việc nâng cao tinh thần thái độ, giao tiếp, ứng xử, phục vụ người bệnh tại các cơ sở y tế. UBND xã yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện một số nội dung sau:

1. Phòng Văn hóa - Xã hội tuyên truyền đến các cơ sở hành nghề Y ngoài công lập trên địa bàn xã

- Tăng cường thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 Thông tư quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 4/6/2015 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”.

- Thực hiện 12 Điều y đức ban hành kèm theo Quyết định số [2088/QĐBYT](#) ngày 06 tháng 11 năm 1996 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Có thái độ giao tiếp ứng xử phù hợp đối với người bệnh, người nhà người bệnh khi đến khám điều trị tại các cơ sở y tế cụ thể như: Đối với người đến khám bệnh: Niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết; Sơ bộ phân loại người bệnh, sắp xếp khám bệnh theo thứ tự và đối tượng ưu tiên theo quy định; Bảo đảm kín đáo, tôn trọng người bệnh khi khám bệnh; thông báo và giải thích tình hình sức khỏe hay tình trạng bệnh cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh biết; Khám bệnh, chỉ định xét nghiệm, kê đơn phù hợp với tình trạng bệnh và khả năng chi trả của người bệnh; Hướng dẫn, dặn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh về sử dụng thuốc theo đơn, chế độ chăm sóc, theo dõi diễn biến bệnh và hẹn khám lại khi cần thiết đối với người bệnh điều trị ngoại trú; Hỗ trợ người bệnh nhanh chóng hoàn thiện các thủ tục nhập viện khi có chỉ định.

- Tuyệt đối không được lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; Gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.

2. Trạm Y tế xã thực hiện và chỉ đạo các Điểm Y tế thực hiện một số nội dung sau:

- Tăng cường thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25/2/2014 Thông tư quy định về quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế; Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 4/6/2015 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”.

- Thực hiện nghiêm các quy định của pháp luật về nghĩa vụ của công chức, viên chức; thực hiện đúng quy trình chuyên môn, nghiệp vụ, nội quy, quy chế làm việc của ngành, của đơn vị; Thường xuyên nâng cao trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng giao tiếp, ứng xử;

- Thực hiện 12 Điều y đức ban hành kèm theo Quyết định số [2088/QĐBYT](#) ngày 06 tháng 11 năm 1996 của Bộ trưởng Bộ Y tế. Có thái độ giao tiếp ứng xử phù hợp đối với người bệnh, người nhà người bệnh khi đến khám điều trị tại các cơ sở y tế cụ thể như:

+ Đối với người đến khám bệnh: Niềm nở đón tiếp, tận tình hướng dẫn các thủ tục cần thiết; Sơ bộ phân loại người bệnh, sắp xếp khám bệnh theo thứ tự và đối tượng ưu tiên theo quy định; Bảo đảm kín đáo, tôn trọng người bệnh khi khám bệnh; thông báo và giải thích tình hình sức khỏe hay tình trạng bệnh cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh biết; Khám bệnh, kê đơn phù hợp với tình trạng bệnh và khả năng chi trả của người bệnh; Hướng dẫn, dặn dò người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh về sử dụng thuốc theo đơn, chế độ chăm sóc, theo dõi diễn biến bệnh và hẹn khám lại khi cần thiết đối với người bệnh điều trị ngoại trú;

+ Đối với người bệnh chuyển tuyến: Trường hợp chuyển tuyến cần giải thích lý do cho người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh; Công khai chi tiết từng khoản chi phí trong phiếu thanh toán giá dịch vụ y tế mà người bệnh phải thanh toán; giải thích đầy đủ khi người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh có yêu cầu; Khẩn trương thực hiện các thủ tục cho người chuyển tuyến theo quy định; Tiếp thu ý kiến góp ý của người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh khi người bệnh chuyển tuyến.

- Tuyệt đối không được lạm dụng nghề nghiệp để thu lợi trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh; Gây khó khăn, thờ ơ đối với người bệnh, người đại diện hợp pháp của người bệnh.

UBND xã đề nghị các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Chánh, PCVP HĐND & UBND xã;
- Lưu: VT, VHXX.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Khuất Thị Khuyên