

Đường dây nóng ngành y tế: Khẳng định nâng cao y đức

09:35 24/11/2013

Giữa lúc nhiều vụ việc tiêu cực li

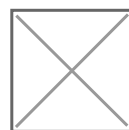
Giữa lúc nhiều vụ việc tiêu cực liên quan đến hoạt động của ngành y tế đang gây bức xúc dư luận, tuần qua, Bộ Y tế tổ chức họp trực tuyến bàn về việc chính thức thiết lập Đường dây nóng (ĐDN) tiếp nhận phản ánh của bệnh nhân về chất lượng khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

Động thái này một lần nữa thể hiện quyết tâm của ngành y trong việc loại bỏ tiêu cực. Thế nhưng, vấn đề đặt ra là làm sao tăng cường hiệu quả hoạt động để ĐDN thực sự "nóng"?

Nhiều bức xúc về thái độ y bác sĩ

Để giải quyết những bức xúc của người dân, mới đây Bộ Y tế đã triển khai thử nghiệm ĐDN (số điện thoại: 0973306306) thông qua Báo Sức khỏe và Đời sống. Cục trưởng Cục Quản lý khám, chữa bệnh (Bộ Y tế) Lương Ngọc Khuê cho biết, với chức năng và nhiệm vụ, ĐDN tiếp nhận kịp thời các phản hồi từ bệnh nhân và người nhà về những bất hợp lý, tinh thần thái độ của các nhân viên y tế trong các bệnh viện (BV).

"Đây là một trong những biện pháp nhằm chấn chỉnh tinh thần, thái độ phục vụ của nhân viên y tế, đáp ứng nhanh những tình huống khẩn cấp, nâng cao chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh, đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, củng cố niềm tin của nhân dân đối với ngành y tế", ông Lương Ngọc Khuê nhấn mạnh.



Đường dây nóng ngành y tế đưa vào hoạt động giúp người dân phản ánh về chất lượng khám, chữa bệnh.

Theo thống kê, trong hơn 10 ngày vận hành thử nghiệm (từ ngày 7 đến 18-11), ĐDN đã nhận được gần 300 cuộc gọi của người dân, trong đó có 41% cuộc gọi phản ánh về việc làm sai quy định, nội vụ tại các cơ sở y tế, như: thu viện phí cao, quy định sai về BHYT, phản ánh về giấy phép của các cơ sở y tế tư nhân... Ngoài ra cũng có 37% cuộc gọi phản ánh về chuyên môn và tinh thần trách nhiệm của y bác sĩ.

Chánh văn phòng Bộ Y tế Nguyễn Xuân Trường đưa ra nhận xét, không chỉ yêu cầu Bộ Y tế phản hồi thông tin phản ánh liên quan đến các khoản thu không đúng quy định, kết quả khám và siêu âm không chính xác gây tâm lý hoang mang, nhiều cuộc gọi còn cho thấy sự bức xúc trước thái độ thờ ơ của đội ngũ y bác sĩ, thậm chí là cả tình trạng cán bộ y tế nhận hối lộ.

Trước những điều "tai nghe, mắt thấy" thông qua ĐDN, Bộ trưởng Bộ Y tế Nguyễn Thị Kim Tiến khẳng định, ngành y là ngành hết sức đặc biệt, đòi hỏi bác sĩ vừa giỏi về y lý, chuyên sâu y thuật, đặc biệt còn phải tốt về y đức. Vì thế, thời gian tới, ngoài vấn đề quản lý chặt hành nghề y dược tư nhân, Bộ Y tế sẽ tập trung triển khai quyết liệt, mạnh mẽ nhằm quyết tâm nâng cao y đức, từng bước nâng cao chất lượng chăm sóc sức khỏe nhân dân. Bộ Y tế cũng sẽ ban hành Thông tư về quy tắc ứng xử để có hành lang pháp lý xử phạt cao hơn.

Đường dây nóng đã "nóng"?

Theo thống kê của Cục Quản lý khám, chữa bệnh (Bộ Y tế), hiện toàn quốc đã có 1.140 đơn vị y tế thiết lập ĐDN. Tuy nhiên, điều bất cập nhất hiện nay là ý kiến phản ánh của người bệnh chưa được giải quyết thấu đáo khiến họ cảm thấy bức xúc. Thực tế đó cũng lý giải vì sao, trong thời gian qua, dù các BV đã có ĐDN, nhưng người dân, bệnh nhân vẫn gọi điện đến các phương tiện truyền thông đại chúng để phản ánh.

Về vấn đề này, hầu hết đại diện các Sở Y tế cũng như lãnh đạo Bộ Y tế đều tỏ ra băn khoăn, đó là làm thế nào để ĐDN hoạt động hiệu quả và giải quyết được bức xúc của người dân (?). Theo ông Trịnh Hồng Sơn, Phó Giám đốc BV Hữu nghị Việt - Đức, ĐDN chỉ nên tiếp nhận hai nội dung. Cụ thể là phản ánh thái độ của nhân viên y tế và phản ánh vấn đề chuyên môn. Từ đó mới tập trung vấn đề trọng tâm để tìm hướng giải quyết.

Còn theo đại diện Sở Y tế TP Hồ Chí Minh, cần phân biệt ĐDN và các vấn đề phản ánh khác. Do đó, bên cạnh việc thiết lập ĐDN, ngành y tế cần thiết phải lập thêm đường dây tư vấn để giải thích rõ những vấn đề bệnh nhân quan tâm, như: Tư vấn về bệnh tật, về cơ sở khám, chữa bệnh... Cũng theo vị đại diện này, tại TP Hồ Chí Minh, hầu hết các đơn vị đều đã có ĐDN nhưng có nơi hoạt động chưa hiệu quả.

Chánh Thanh tra Bộ Y tế Đặng Văn Chính đề xuất, tại các BV, ĐDN cần công khai số điện thoại của giám đốc BV để bệnh nhân phản ánh. Khi công khai số của giám đốc, bản thân nhân viên y tế cũng thấy sợ mà không dám sai phạm. Ngoài ra, cần xây dựng ngay quy trình kiểm tra và phản hồi thông tin nội bộ trong các cấp trực thuộc Bộ Y tế sau khi tiếp nhận phản ánh của người dân từ ĐDN nhằm tránh những phản ứng tiêu cực của người dân sau khi phản ánh lên mà không được các cấp liên quan giải quyết, hỗ trợ thỏa đáng...

Còn theo Bộ trưởng Bộ Y tế, để ĐDN hoạt động hiệu quả, khi tiếp nhận thông tin phản ánh, BV phải xử lý ngay. Đối với nhân viên y tế, nếu hai lần trở lên bị bệnh nhân phàn nàn, BV cần có hình thức kỷ luật, thậm chí đuổi việc. "Nếu cứ tiếp nhận mà bỏ qua hoặc chỉ nhắc nhở nhẹ thì sẽ trở thành "căn bệnh" mạn tính và như vậy, ĐDN sẽ không giải quyết được vấn đề gì", Bộ trưởng nhấn mạnh.

Theo HNM