

**ĐƠN VỊ: TRUNG TÂM Y TẾ  
QUẬN THANH KHÊ**  
Khoa/Phòng: .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
Thanh Khê, ngày tháng năm 2017

## **CAM KẾT**

**Triển khai 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”**

**Trưởng Khoa/Phòng:.....**

Cam kết vận động cán bộ, nhân viên của Khoa/Phòng phấn đấu thực hiện tốt các nội dung, tiêu chí như sau:

### **A. Đối với Khoa/Phòng**

1. 100% viên chức, người lao động của Khoa/Phòng được tập huấn kỹ năng giao tiếp, văn hóa ứng xử. Thân thiết khi tiếp xúc với người bệnh (Thông qua lời chào, ánh mắt, nụ cười, cử chỉ thân thiện đối với người bệnh và người dân). Sẵn lòng chỉ dẫn, tư vấn, khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc tận tình cho người bệnh.

2. Có bộ phận chăm sóc “khách hàng” để hướng dẫn người bệnh và người dân (chỉ áp dụng đối với Khoa/Phòng theo quy định).

3. 100% cán bộ y tế của Khoa/Phòng không nhận quà của người bệnh dưới mọi hình thức; không vụ lợi từ người bệnh, người nhà người bệnh.

4. Thực hiện trang phục y tế theo đúng quy định.

5. Thực hiện tốt đường dây nóng, hộp thư góp ý theo đúng quy định.

6. Thực hiện tốt khẩu hiệu “Bệnh nhân đến đón tiếp niềm nở, Bệnh nhân ở chăm sóc tận tình, Bệnh nhân về dặn dò chu đáo”.

7. 100% viên chức, người lao động trong Khoa/Phòng ký cam kết với Trưởng Khoa/Phòng.

### **B. Hướng dẫn đối với người bệnh, người nhà người bệnh:**

1. Tôn trọng cán bộ, nhân viên y tế.

2. Giữ gìn an ninh, trật tự, thực hiện nội quy nếp sống vệ sinh trong Bệnh viện.

3. Cập nhật thông tin về truyền thông giáo dục sức khỏe của Bệnh viện.

4. Tuyệt đối không hút thuốc lá trong Bệnh viện.

5. Thực hiện đúng hướng dẫn của cán bộ y tế, không tự ý sử dụng thuốc hoặc bất kỳ phương pháp điều trị nào nếu không được sự đồng ý của Bác sĩ trong khi đang điều trị tại Khoa/Phòng.

*\* Trưởng Khoa/Phòng chịu trách nhiệm cá nhân trước Giám đốc Bệnh viện và trước pháp luật nếu Khoa/Phòng có cán bộ y tế vi phạm các quy định về quy tắc ứng xử và các nội dung quy định của Bộ Y tế.*

**TRƯỞNG KHOA/PHÒNG**

**T/M BAN CHẤP HÀNH  
CHỦ TỊCH**

**GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN**