

Số: /QĐ -TTYT

Phù Cát, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy định về giao tiếp ứng xử
của viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Y tế Phù Cát

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ PHÙ CÁT

Căn cứ Luật Viên chức số 58/2010/QH12 ngày 15 tháng 11 năm 2010; Luật số 52/2019/QH14 ngày 25 tháng 11 năm 2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Cán bộ, công chức và Luật Viên chức;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-BYT ngày 25 tháng 02 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Y tế quy định về Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động làm việc tại các cơ sở y tế;

Căn cứ Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04 tháng 6 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế 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”;

Căn cứ Quyết định số 539/QĐ-UBND ngày 05 tháng 02 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế Phù Cát;

Căn cứ Quyết định số 204/QĐ-TTYT ngày 01 tháng 6 năm 2026 về việc ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm Y tế Phù Cát;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về giao tiếp ứng xử của viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Y tế Phù Cát”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các phòng: Kế hoạch - Nghiệp vụ, Điều dưỡng, Truyền thông và Giáo dục sức khỏe, Tổ chức - Hành chính, Tài chính - Kế toán; Trưởng các khoa, phòng; viên chức và người lao động có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo TTYT;
- Ban Chấp hành CDCS;
- Trang TTĐT TTYT;
- Lưu: VT, TCHC.

GIÁM ĐỐC

Trần Thúc Khả

QUY ĐỊNH

Về giao tiếp ứng xử của viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm Y tế Phù Cát

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTYT ngày / /2026
của Trung tâm Y tế Phù Cát)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định chuẩn mực giao tiếp, ứng xử của viên chức, người lao động, người học tập, thực hành, làm dịch vụ trong khuôn viên Trung tâm Y tế Phù Cát; quy định trách nhiệm của người đứng đầu, trách nhiệm kiểm tra, giám sát, tiếp nhận phản ánh, xử lý vi phạm và lưu trữ hồ sơ liên quan đến giao tiếp, ứng xử.

2. Quy định này áp dụng đối với giao tiếp trực tiếp, giao tiếp qua điện thoại, văn bản, thư điện tử công vụ, hệ thống thông tin nội bộ, mạng xã hội, phần mềm khám bệnh, chữa bệnh, hoạt động tiếp công dân, tiếp người bệnh, người nhà người bệnh, khách đến liên hệ công tác và quan hệ giữa viên chức, người lao động trong đơn vị.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu

1. Xây dựng môi trường y tế văn minh, thân thiện, an toàn, lấy người bệnh làm trung tâm; nâng cao chất lượng phục vụ, sự hài lòng của người bệnh và uy tín của đơn vị.

2. Bảo đảm việc quản lý viên chức, người lao động đúng pháp luật, dân chủ, công khai trong phạm vi cần thiết.

3. Tạo căn cứ kiểm tra, giám sát, đánh giá, khen thưởng, chấn chỉnh, xử lý vi phạm và giải trình với cơ quan có thẩm quyền khi thanh tra, kiểm tra hoặc có khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nguyên tắc chung trong giao tiếp, ứng xử

1. Tôn trọng, lịch sự, lắng nghe, tận tâm, công bằng, không phân biệt đối xử về giới tính, dân tộc, tôn giáo, tín ngưỡng, hoàn cảnh kinh tế, địa vị xã hội, tình trạng bệnh tật hoặc yếu tố cá nhân khác.

2. Đặt an toàn người bệnh, quyền và lợi ích hợp pháp của người bệnh, viên chức, người lao động và đơn vị lên trên lợi ích cá nhân.

3. Nói đúng sự thật, đúng thẩm quyền, đúng phạm vi chuyên môn; không hứa hẹn, cam kết vượt thẩm quyền hoặc làm phát sinh hiểu nhầm về khả năng chuyên môn, chi phí, bảo hiểm y tế, kết quả điều trị.

4. Bảo mật thông tin người bệnh, thông tin nội bộ, dữ liệu cá nhân; chỉ cung cấp thông tin cho đúng đối tượng, đúng thẩm quyền, đúng quy trình.

5. Khi phát sinh xung đột, bức xúc, khiếu nại, tố cáo hoặc nguy cơ mất an toàn, phải ưu tiên hạ nhiệt tình huống, bảo vệ người bệnh và nhân viên y tế, báo cáo kịp thời cho người có thẩm quyền, lập hồ sơ khách quan.

Chương II

CHUẨN MỰC GIAO TIẾP, ỨNG XỬ KHI THỰC HIỆN NHIỆM VỤ

Điều 4. Ứng xử khi thi hành nhiệm vụ, công vụ

1. Thực hiện đúng nghĩa vụ của viên chức, người lao động; chấp hành phân công hợp pháp của cấp có thẩm quyền; chủ động, tận tụy, trách nhiệm, đúng quy trình chuyên môn, quy chế làm việc, nội quy của đơn vị.

2. Không trốn tránh, thoái thác, đùn đẩy trách nhiệm; không lợi dụng vị trí công tác, danh nghĩa cơ quan, nghề nghiệp hoặc mối quan hệ với người bệnh để vụ lợi.

3. Không nhận tiền, quà, lợi ích vật chất hoặc phi vật chất trái quy định; không gợi ý, vờ vĩnh, gây khó dễ cho người bệnh, người nhà người bệnh, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác.

4. Không làm việc riêng, sử dụng thiết bị giải trí, mạng xã hội, điện thoại cá nhân không phục vụ nhiệm vụ trong lúc tiếp đón, khám, điều trị, chăm sóc, giải quyết thủ tục cho người bệnh.

Điều 5. Ứng xử của viên chức giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý

1. Phân công nhiệm vụ công khai, hợp lý, căn cứ vị trí việc làm, năng lực, phạm vi hành nghề, điều kiện sức khỏe và yêu cầu phục vụ người bệnh.

2. Gương mẫu về đạo đức nghề nghiệp, kỷ luật, kỷ cương, văn hóa công sở; không áp đặt, độc đoán, thiên vị, trù dập, xúc phạm danh dự, nhân phẩm cấp dưới.

3. Lắng nghe, tiếp nhận ý kiến góp ý, kiến nghị, phản ánh; bảo vệ người góp ý đúng, người phản ánh, khiếu nại, tố cáo hợp pháp; không tiết lộ thông tin người tố cáo theo quy định.

4. Kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh, hỗ trợ nhân viên khi có sai sót giao tiếp; xử lý vi phạm phải dựa trên chứng cứ, đúng thẩm quyền, đúng quy trình.

5. Khi xảy ra sự cố, khiếu nại, bạo hành, phải trực tiếp chỉ đạo ổn định tình hình, bảo vệ người bệnh và nhân viên y tế.

Điều 6. Ứng xử của viên chức, người lao động với cấp trên

1. Tôn trọng cấp trên, chấp hành sự phân công, điều hành hợp pháp; báo cáo trung thực, kịp thời, rõ nội dung, đúng tuyến, đúng thẩm quyền.
2. Mạnh dạn góp ý, đề xuất giải pháp, phản ánh khó khăn, vướng mắc trong phạm vi công việc; góp ý trên tinh thần xây dựng, có căn cứ, không xuyên tạc, kích động, gây mất đoàn kết.
3. Không lợi dụng quan hệ cá nhân, báo cáo sai sự thật, che giấu sai phạm, đùn đẩy trách nhiệm hoặc làm sai lệch hồ sơ để phục vụ lợi ích cá nhân.
4. Trường hợp mệnh lệnh, phân công có dấu hiệu trái pháp luật, trái quy trình chuyên môn hoặc có nguy cơ gây mất an toàn người bệnh, phải báo cáo, đề nghị làm rõ bằng thái độ chuẩn mực và lưu vết theo quy định.

Điều 7. Ứng xử với đồng nghiệp

1. Tôn trọng, đoàn kết, hợp tác, hỗ trợ đồng nghiệp trong công việc; chia sẻ kinh nghiệm, hướng dẫn người mới, người học tập, thực hành theo phân công.
2. Góp ý thẳng thắn, đúng lúc, đúng nơi, đúng nội dung; không xúc phạm, miệt thị, nói xấu, bôi nhọ, gây áp lực tinh thần, cô lập hoặc tạo bè phái trong đơn vị.
3. Phối hợp bàn giao người bệnh, hồ sơ, thuốc, vật tư, thiết bị, ca trực rõ ràng; không bỏ mặc, giấu thông tin hoặc chuyển trách nhiệm không đúng quy định.
4. Tôn trọng đời tư, dữ liệu cá nhân, thông tin sức khỏe, hoàn cảnh gia đình của đồng nghiệp; không phát tán hình ảnh, tin nhắn, nội dung riêng tư khi chưa được phép.
5. Khi phát hiện đồng nghiệp có dấu hiệu vi phạm chuyên môn, đạo đức, tiêu cực hoặc nguy cơ mất an toàn, phải góp ý, báo cáo đúng kênh, không bao che nhưng cũng không quy chụp khi chưa có căn cứ.

Chương III

GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VỚI NGƯỜI BỆNH, NGƯỜI NHÀ NGƯỜI BỆNH VÀ KHÁCH ĐẾN LIÊN HỆ

Điều 8. Chuẩn mực chung khi tiếp xúc người bệnh, người nhà người bệnh

1. Chào hỏi, giới thiệu họ tên, chức danh khi cần; sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu, tôn trọng, không dùng từ chuyên môn gây hoang mang khi chưa giải thích rõ.
2. Lắng nghe nhu cầu, câu hỏi, bức xúc của người bệnh; hướng dẫn thủ tục, quy trình, vị trí, thời gian chờ, chi phí, bảo hiểm y tế trong phạm vi được giao.

3. Áp dụng mô hình giao tiếp AIDET hoặc mô hình tương đương phù hợp: chào hỏi, giới thiệu, thông báo thời gian dự kiến, giải thích việc sẽ làm và cảm ơn/hỗ trợ sau khi hoàn tất.

4. Tôn trọng quyền được cung cấp thông tin, quyền đồng ý hoặc từ chối can thiệp theo quy định của pháp luật về khám bệnh, chữa bệnh; không ép buộc, đe dọa, hù dọa người bệnh.

5. Đối với người cao tuổi, trẻ em, người khuyết tật, người dân tộc thiểu số, người khó khăn trong giao tiếp, người bệnh nặng hoặc người có yếu tố tâm lý đặc biệt, phải ưu tiên hỗ trợ phù hợp điều kiện thực tế của đơn vị.

Điều 9. Giao tiếp trong khám bệnh, chữa bệnh, chăm sóc và cấp cứu

1. Trong cấp cứu, ưu tiên cứu chữa, phân luồng, bảo đảm an toàn người bệnh; giải thích ngắn gọn, rõ ràng cho người nhà trong phạm vi không ảnh hưởng xử trí cấp cứu

2. Khi khám, thực hiện thủ thuật, chăm sóc, lấy mẫu xét nghiệm, dùng thuốc, truyền dịch, chuyển khoa, chuyển tuyến, phải nhận diện đúng người bệnh, giải thích việc sẽ thực hiện, nguy cơ thường gặp, dấu hiệu cần báo ngay nếu có.

3. Không bình luận thiếu chuẩn mực về chẩn đoán, tiên lượng, khả năng chuyên môn của đồng nghiệp, tuyến trước, tuyến sau hoặc cơ sở y tế khác trước mặt người bệnh.

4. Không đưa ra cam kết chắc chắn về kết quả điều trị, chi phí, tỷ lệ thanh toán bảo hiểm y tế hoặc thời gian khỏi bệnh khi chưa có căn cứ chuyên môn và căn cứ pháp lý.

5. Khi có tai biến, sự cố y khoa hoặc diễn biến xấu, phải báo bác sĩ/điều dưỡng phụ trách, lãnh đạo khoa, thực hiện quy trình chuyên môn, ghi hồ sơ khách quan, giải thích theo phân công.

Điều 10. Giao tiếp tại khu vực đón tiếp, thu viện phí, BHYT, cận lâm sàng, dược và hành chính

1. Hướng dẫn người bệnh xếp hàng, lấy số, nộp hồ sơ, nhận kết quả, thanh toán, sử dụng bảo hiểm y tế rõ ràng, công bằng, không chen ngang.

2. Khi hồ sơ, thẻ bảo hiểm y tế, giấy chuyển tuyến, giấy hẹn, chỉ định hoặc giấy tờ liên quan chưa đầy đủ, phải giải thích căn cứ và hướng dẫn bổ sung; không gây khó dễ, không yêu cầu giấy tờ ngoài quy định.

3. Khi trả kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, đơn thuốc, phiếu thanh toán, phải kiểm tra đúng người bệnh; thông tin chuyên môn nhạy cảm cần chuyển đúng bác sĩ/đầu mối theo quy trình.

4. Đối với lỗi phần mềm, mất điện, đông người bệnh, quá tải, phải thông báo lý do, thời gian dự kiến, giải pháp tạm thời và báo cáo lãnh đạo để điều phối; không để người bệnh tự chờ không được giải thích.

Điều 11. Ứng xử với khách đến liên hệ công tác, cơ quan báo chí, đối tác, đoàn kiểm tra

1. Tiếp khách đúng thành phần, đúng thẩm quyền, đúng lịch hẹn; trường hợp khách đến đột xuất phải hướng dẫn đăng ký, báo lãnh đạo hoặc bộ phận được phân công.

2. Giữ thái độ lịch sự, hợp tác, cung cấp thông tin trong phạm vi được phép; tài liệu nội bộ, hồ sơ người bệnh, hồ sơ nhân sự, tài chính, đấu thầu, khiếu nại, tố cáo chỉ cung cấp theo thẩm quyền.

3. Không tự ý phát ngôn với báo chí, đăng tải thông tin vụ việc nhạy cảm, tai biến y khoa, khiếu nại, tố cáo, thanh tra, kiểm tra khi chưa được phân công.

4. Khi làm việc với đoàn thanh tra, kiểm tra, kiểm toán, giám sát, phải trung thực, đầy đủ, đúng hồ sơ; không hợp thức hóa, tẩy xóa, bổ sung hồ sơ sau khi có yêu cầu mà không ghi nhận rõ căn cứ, thời điểm, người thực hiện.

Chương IV

DÂN CHỦ CƠ SỞ, QUYỀN GÓP Ý, PHẢN ÁNH, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 12. Thực hiện dân chủ ở cơ sở trong giao tiếp, ứng xử

1. Trung tâm Y tế bảo đảm viên chức, người lao động được biết, được tham gia ý kiến, được giám sát các nội dung theo Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở và quy chế dân chủ của đơn vị.

2. Viên chức, người lao động có quyền góp ý về quy trình phục vụ, văn hóa giao tiếp, điều kiện làm việc, nguy cơ mất an toàn, tiêu cực, những nhiễu, phân biệt đối xử; người góp ý đúng được bảo vệ theo quy định.

3. Nghiêm cấm gây khó khăn, đe dọa, trù dập, phân biệt đối xử đối với người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hoặc người cung cấp thông tin hợp pháp.

4. Việc công khai, lấy ý kiến, tiếp thu ý kiến phải thực hiện đúng phạm vi, không làm lộ bí mật nhà nước, bí mật người bệnh, dữ liệu cá nhân, bí mật công tác và thông tin thuộc diện hạn chế tiếp cận.

Điều 13. Tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị về giao tiếp, ứng xử

1. Các kênh tiếp nhận gồm: trực tiếp tại khoa/phòng, hòm thư góp ý, đường dây nóng, bộ phận chăm sóc khách hàng, văn bản, thư điện tử công vụ,

2. Người tiếp nhận phải ghi nhận trung thực thời gian, người phản ánh, nội dung, tài liệu kèm theo, yêu cầu của người phản ánh; trường hợp phản ánh nặc danh nhưng có nội dung cụ thể vẫn xem xét xác minh theo thẩm quyền.

3. Phản ánh liên quan thái độ phục vụ, những nhiễu, nhận tiền, quà, bạo hành, xúc phạm danh dự, xâm phạm quyền người bệnh phải báo cáo lãnh đạo khoa/phòng và phòng Tổ chức - Hành chính trong thời hạn sớm nhất.

4. Kết quả xử lý phản ánh phải được thông tin lại trong phạm vi phù hợp; trường hợp cần xin lỗi, cải chính, hỗ trợ người bệnh thì thực hiện bằng thái độ cầu thị, đúng thẩm quyền, không tự ý thừa nhận trách nhiệm pháp lý khi chưa có kết luận.

Điều 14. Bảo vệ thông tin, dữ liệu và quyền riêng tư

1. Không chụp ảnh, quay phim, ghi âm người bệnh, đồng nghiệp, cuộc họp nội bộ, hồ sơ bệnh án, tài liệu công vụ để đăng tải, chia sẻ, gửi cho người không có thẩm quyền khi chưa được phép.

2. Không cung cấp thông tin bệnh án, tình trạng sức khỏe, kết quả xét nghiệm, chẩn đoán, điều trị, chi phí, bảo hiểm y tế cho người không có quyền tiếp cận.

3. Sử dụng mạng xã hội thận trọng; không bình luận, đăng tải, chia sẻ thông tin làm ảnh hưởng uy tín ngành y tế, đơn vị, người bệnh, đồng nghiệp; không đưa tin sai sự thật, chưa kiểm chứng hoặc trái chủ trương, quy định.

4. Trường hợp cần sử dụng hình ảnh, câu chuyện người bệnh cho truyền thông, đào tạo, báo cáo, nghiên cứu, phải thực hiện theo quy trình xin phép, ẩn danh hoặc bảo mật thông tin theo quy định.

Chương V

PHÒNG NGỪA XUNG ĐỘT, BẠO HÀNH, TIÊU CỰC VÀ XỬ LÝ TÌNH HUỐNG KHÓ

Điều 15. Xử lý tình huống người bệnh, người nhà bức xúc

1. Giữ bình tĩnh, không tranh cãi, không thách thức, không sử dụng lời nói hoặc cử chỉ làm tăng căng thẳng; mời người bệnh/người nhà đến vị trí phù hợp để trao đổi nếu điều kiện cho phép.

2. Lắng nghe, ghi nhận nội dung bức xúc, xác định vấn đề thuộc chuyên môn, thủ tục, thái độ phục vụ; giải thích rõ phần mình biết và báo người có thẩm quyền đối với phần vượt thẩm quyền.

3. Nếu có nguy cơ mất an toàn, phải báo bảo vệ, lãnh đạo khoa/phòng, trực lãnh đạo hoặc cơ quan chức năng khi cần; ưu tiên bảo vệ người bệnh khác, nhân viên y tế và tài sản đơn vị.

4. Sau tình huống, phải lập biên bản hoặc ghi nhận sự việc, rút kinh nghiệm, đề xuất cải tiến quy trình nếu nguyên nhân liên quan quá tải, thiếu thông tin, phân luồng chưa hợp lý.

Điều 16. Phòng, chống bạo hành nhân viên y tế và mất an ninh trật tự

1. Mỗi khoa/phòng phải phổ biến phương án báo động nội bộ, số điện thoại báo vệ, trực lãnh đạo, công an địa phương khi có đe dọa, hành hung, gây rối.

2. Nhân viên y tế không tự ý đổi đầu hoặc dùng bạo lực đáp trả, trừ trường hợp tự vệ chính đáng theo quy định pháp luật; phải ưu tiên rời khỏi vùng nguy hiểm và báo hỗ trợ.

3. Bộ phận bảo vệ phối hợp khoa/phòng lập biên bản, bảo quản hình ảnh camera, thông tin nhân chứng, hồ sơ điều trị, tài sản thiệt hại, báo cáo Giám đốc để xử lý theo thẩm quyền.

4. Trường hợp nhân viên y tế bị đe dọa, xúc phạm, hành hung khi đang thực hiện nhiệm vụ, Trung tâm Y tế xem xét hỗ trợ pháp lý, tâm lý và bảo vệ quyền lợi hợp pháp theo quy định.

Điều 17. Phòng, chống những nhiễu, tiêu cực trong giao tiếp

1. Nghiêm cấm gởi ý, yêu cầu, nhận tiền, quà, lợi ích không đúng quy định để ưu tiên khám, điều trị, giải quyết thủ tục, cấp giấy tờ, xác nhận, thanh toán bảo hiểm y tế hoặc cung cấp dịch vụ.

2. Không giới thiệu, môi giới người bệnh sử dụng dịch vụ ngoài Trung tâm Y tế vì lợi ích cá nhân; không lợi dụng thông tin người bệnh để quảng cáo, bán hàng, vận động tài chính trái quy định.

3. Quà tặng, tài trợ, hỗ trợ liên quan công vụ phải xử lý theo quy định về phòng, chống tham nhũng, quy chế tài chính và quy chế tiếp nhận của đơn vị; cá nhân không tự ý nhận, giữ, sử dụng.

Chương VI

KIỂM TRA, GIÁM SÁT, KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 18. Kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy định

1. Phòng Tổ chức - Hành chính là đầu mối theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quy định; phối hợp Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ, Điều dưỡng, Truyền thông và Giáo dục sức khỏe, Công đoàn và các khoa/phòng liên quan.

2. Hình thức kiểm tra gồm kiểm tra định kỳ, kiểm tra đột xuất, khảo sát hài lòng người bệnh, giám sát qua phản ánh, đường dây nóng, camera, kiểm tra hồ sơ xử lý sự việc và đánh giá tại giao ban.

3. Kết quả kiểm tra phải lập biên bản, nêu rõ ưu điểm, tồn tại, nguyên nhân, trách nhiệm, thời hạn khắc phục.

4. Dữ liệu giám sát, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được quản lý theo chế độ bảo mật, chỉ cung cấp cho người có thẩm quyền.

Điều 19. Khen thưởng, biểu dương

1. Tập thể, cá nhân thực hiện tốt Quy định, có hành động đẹp, hỗ trợ người bệnh, giải quyết tình huống khó, cải tiến quy trình phục vụ, được người bệnh, đồng nghiệp, cộng đồng ghi nhận thì được xem xét biểu dương, khen thưởng.

2. Hình thức biểu dương, khen thưởng thực hiện theo quy chế thi đua, khen thưởng của đơn vị và quy định.

3. Các tấm gương giao tiếp tốt được ưu tiên đưa vào đào tạo nội bộ, sinh hoạt chuyên môn, truyền thông tích cực của đơn vị khi bảo đảm quyền riêng tư, bảo mật thông tin người bệnh.

Điều 20. Xử lý vi phạm

1. Cá nhân vi phạm Quy định tùy tính chất, mức độ, hậu quả, nguyên nhân, tình tiết tăng nặng, giảm nhẹ sẽ bị nhắc nhở, yêu cầu rút kinh nghiệm, đào tạo lại, xem xét đánh giá mức độ hoàn thành nhiệm vụ hoặc xử lý kỷ luật theo quy định.

2. Đối với người lao động theo hợp đồng, việc xử lý vi phạm thực hiện theo Bộ luật Lao động, hợp đồng lao động, nội quy lao động, thỏa ước hoặc quy chế hợp pháp của đơn vị.

3. Đối với người học tập, thực hành, cộng tác viên, nhân viên dịch vụ, tổ chức ngoài đơn vị, việc xử lý thực hiện theo hợp đồng, thỏa thuận, quy chế phối hợp và pháp luật liên quan; trường hợp nghiêm trọng có thể chấm dứt phối hợp hoặc báo cơ quan có thẩm quyền.

4. Nếu vi phạm có dấu hiệu tội phạm, tham nhũng, tiêu cực, xâm phạm bí mật người bệnh, dữ liệu cá nhân, bạo hành, gây thiệt hại tài sản hoặc gây hậu quả chuyên môn nghiêm trọng thì phải báo cáo cấp có thẩm quyền.

Điều 21. Hồ sơ bắt buộc khi xem xét vi phạm giao tiếp, ứng xử

1. Phiếu tiếp nhận phản ánh/biên bản sự việc, tài liệu chứng minh, camera, hình ảnh, âm thanh, tin nhắn, hồ sơ chuyên môn, ý kiến người phản ánh, người bị phản ánh và nhân chứng nếu có.

2. Báo cáo xác minh của khoa/phòng hoặc bộ phận được giao; ý kiến chuyên môn nếu vụ việc liên quan khám bệnh, chữa bệnh, bảo hiểm y tế, tài chính hoặc sự cố y khoa.

3. Biên bản họp rút kinh nghiệm, nhắc nhở, kiểm điểm hoặc hồ sơ kỷ luật nếu đủ điều kiện xử lý theo quy định.

4. Tài liệu chứng minh việc thông báo, giải trình, xin lỗi, khắc phục, hỗ trợ người bệnh hoặc bảo vệ viên chức, người lao động nếu có.

5. Hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh sau xử lý nếu có.

Chương VII

TRÁCH NHIỆM TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức - Hành chính

1. Chủ trì tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý phản ánh, kiến nghị, vi phạm về giao tiếp, ứng xử; phối hợp Công đoàn bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của viên chức, người lao động.

2. Quản lý hồ sơ kiểm tra, xử lý vi phạm, khen thưởng, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến giao tiếp, ứng xử; bảo mật thông tin theo quy định.

3. Định kỳ tổng hợp báo cáo Giám đốc về tình hình thực hiện, các điểm nóng, nguyên nhân, giải pháp phòng ngừa.

Điều 23. Trách nhiệm của các khoa, phòng

1. Tổ chức quán triệt Quy định đến toàn thể viên chức, người lao động, học viên, người thực hành, nhân viên dịch vụ thuộc phạm vi quản lý.

2. Bố trí nhân sự, quy trình, bảng hướng dẫn, số điện thoại hỗ trợ, khu vực tiếp đón phù hợp để nâng cao chất lượng phục vụ.

3. Kịp thời phát hiện, nhắc nhở, chấn chỉnh sai sót giao tiếp; báo cáo vụ việc có nguy cơ bạo hành, tiêu cực hoặc ảnh hưởng uy tín đơn vị.

4. Chịu trách nhiệm trước Giám đốc nếu để xảy ra tình trạng vi phạm kéo dài, che giấu phản ánh, xử lý qua loa, không lập hồ sơ hoặc không khắc phục tồn tại đã được nhắc nhở.

Điều 24. Trách nhiệm của viên chức, người lao động

1. Tự học tập, rèn luyện kỹ năng giao tiếp, kiểm soát cảm xúc, đạo đức nghề nghiệp; chủ động xin hỗ trợ khi gặp tình huống vượt khả năng xử lý.

2. Bảo vệ uy tín đơn vị, danh dự nghề nghiệp, quyền lợi người bệnh, đồng nghiệp; không thờ ơ, vô cảm, bao che tiêu cực hoặc phát tán thông tin chưa kiểm chứng.

3. Ký cam kết thực hiện Quy định khi đơn vị tổ chức triển khai; tham gia đào tạo, tập huấn, kiểm tra, đánh giá theo phân công.

Điều 25. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc các khoa, phòng, viên chức, người lao động phản ánh bằng văn bản về Phòng Tổ chức - Hành chính để tổng hợp, tham mưu Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.