Vi□t b□i Administrator
Th□ b□y, 09 Tháng 6 2012 14:17 -

Sáng 8/6, đang ch□ xu□t vi□n t□i phòng đi□u tr□ n□i trú B□nh vi□n ĐH Y d□□c TP HCM, ch□ Nguy□n Th□ Kim Hoàng nghe ti□ng gõ c□a, r□i hai nhân viên y t□ tr□ b□□c vào thăm h□i, g□i th□ c□m □n và h□□ng d□n l□ch tái khám.



Nhân viên chăm sóc khách hàng B□nh vi□n ĐH Y d□□c TP HCM đ□n c□m □n b□nh nhân s□p xu□t vi□n. □nh:□Thiên Ch□□ng

Sau vài l□i t□ gi□i thi□u, h□ chuy□n đ□n ch□ Hoàng l□i thăm h□i tình tr□ng s□c kh□e và tham kh□o m□c đ□ hài lòng c□a b□nh nhân v□ cung cách ph□c v□ c□a b□nh vi□n trong nh□ng ngày đi□u tr□ t□i đây.

Theo ch□ Hoàng, đây là l□n đ□u tiên đi đi□u tr□ mà ch□ đ□□c đ□i di□n b□nh vi□n đ□n cám □n và h□i thăm b□nh tr□ng. "Tôi hoàn toàn b□t ng□. Ch□ m□t vài phút, song chính s□ thăm h□i, đ□ng viên c□a nhân viên b□nh vi□n đã khi□n tôi c□m th□y vui vì đ□□c quan tâm", n□ b□nh nhân nhà □ qu□n 8, TP HCM, bày t□.

T□i B□nh vi□n ĐH Y d□□c TP HCM, ngày nào cũng v□y, b□t đ□u t□ 9h sáng, nhóm nhân viên y t□ thu□c b□ ph□n chăm sóc khách hàng l□i đ□n t□ng phòng b□nh nhân n□i trú chu□n b□ xu□t vi□n đ□ làm vi□c t□□ng t□.

Cùng ng□c nhiên nh□ ch□ Hoàng là b□nh nhân Mai Th□ Dung nhà □ qu□n Bình Th□nh, đi□u tr□ ch□ng sa tr□c tràng t□i b□nh vi□n. Khi th□y các nhân viên đ□n h□i thăm, bà Dung th□m chí ng□i b□t d□y. Mãi đ□n khi h□ gi□i thi□u, b□nh nhân m□i bi□t nhân viên y t□ ch□ đ□n thăm h□i mình.

M□t b□nh nhân khác, bà Dung đ□□c các nhân viên h□i han b□nh tr□ng, ghi nh□n góp ý c□a b□nh nhân và h□□ng d□n c□ th□ l□ch h□n tái khám. "Th□t b□t ng□ vì đây là l□n đ□u tiên tôi đi n□m vi□n mà l□i đ□□c c□m □n và h□□ng d□n l□ch tái khám chu đáo", bà Dung nói.

T□ng đi□u tr□ t□i B□nh vi□n ĐH Y d□□c TP HCM, anh Vinh Anh cũng cho bi□t, gia đình anh có 4 ng□□i ch□a b□nh t□i đây đ□u nh□n đ□□c thái đ□ đ□i x□ t□□ng t□ t□ nhân viên b□nh vi□n.

"Không c□n phong bì mà ng□□i b□nh v□n đ□□c các bác sĩ ch□a t□n tình đi□u tr□, ra v□ còn có nhân viên y t□ đ□n t□n gi□□ng b□nh g□i th□ c□m □n. Thích nh□t là l□n sau khám g□i đi□n thoại đ□ đ□□c tái khám mà không c□n ch□ đ□i. Tôi nghĩ các b□nh vi□n khác nên làm theo cách c□a b□nh vi□n này đ□ có l□i cho ng□□i dân", anh Vinh nói.

Đ□i di□n B□ ph□n Chăm sóc khách hàng B□nh vi□n ĐH Y d□□c TP HCM, ông Ph□m Qu□c Hoàn cho bi□t, ho□t đ□ng "cám □n b□nh nhân" đã hình thành t□ năm 2008. "Lúc đ□u chúng tôi ch□ thăm h□i s□c kh□e, l□y ý ki□n góp ý trong đi□u tr□, h□□ng d□n tái khám và t□ng quà. T□ năm 2010 thì có c□ th□ c□m □n", c□ nhân Hoàn nói.

Cũng theo ông Hoàn, v□i b□nh nhân đã đi□u tr□ n□i trú t□i b□nh vi□n, b□ ph□n chăm sóc khách hàng h□□ng d□n b□nh nhân khi tái khám ch□ c□n g□i đi□n thoại s□ đ□□c x□p l□ch g□p bác sĩ mà

không c□n ph□i ch□ đ□i.

Ngoài B□nh vi□n ĐH Y d□□c TP HCM, B□nh vi□n qu□n 1 cũng đang xây d□ng n□p làm vi□c thân thi□n v□i b□nh nhân. B□nh nhân n□i trú t□i B□nh vi□n qu□n 1 không nhi□u, cũng không có tình tr□ng b□nh nhân ch□ đ□i đ□ khám, songbác sĩ Nguy□n Nguy□t C□u, Bí th□ đoàn thanh niên c□a b□nh vi□n v□n kh□i x□□ng các phong trào vì b□nh nhân.

Đây là m□t trong s□ ít b□nh vi□n phát đ□ng phong trào "Tr□ng mãi màu áo Blouse", nhân viên y t□ nói không v□i phong bì. Các y bác sĩ cũng th□c hi□n "Tu□n làm vi□c thân thi□n" v□i tiêu chí "B□nh nhân đ□n đón ti□p ni□m n□ - b□nh nhân □ chăm sóc t□n tình - b□nh nhân v□ d□n dò chu đáo".

"Cùng ý t□□ng giúp b□nh nhân xua đi s□ hãi, tin t□□ng vào vi□c khám đi□u tr□ c□a bác sĩ, chúng tôi phát đ□ng phong trào 'T□ trái tim h□ng đ□n n□ c□□i t□□i'. M□c đích là t□ ch□c nh□ng bu□i t□p hu□n k□ năng giao ti□p v□i b□nh nhân, nh□m mong mu□n ng□□i b□nh hài lòng nh□t khi đ□n v□i b□nh vi□n", bác sĩ C□u nói.

Chi□u 8/6, đi□n phi□u thăm dò ý ki□n sau khi có ng□□i thân đi□u tr□ c□p c□u t□i B□nh vi□n Qu□n 1, ch□ Nguy□n Th□ Thu Hà cho bi□t hoàn toàn hài lòng v□i cung cách ph□c v□ c□a các bác sĩ.

"Tôi đ□c bi□t thích cách quan tâm thăm h□i và d□n dò khi ng□□i thân tôi xu□t vi□n c□a các bác sĩ. Dù nh□ thôi nh□ng chính cách th□ hi□n này đã khi□n b□nh nhân c□m th□y tho□i mái h□n r□t nhi□u", ch□ Hà cho bi□t.

Theo Thiên Ch□□ng

VnExpress.net