

Số: /TB-SYT Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 01 năm 2021

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0394.688.015 về quy trình khám bệnh tại Bệnh viện Bà Rịa trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh

Ngày 22/12/2020, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại 0394.688.015 trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với nội dung như sau:

- “Người dân phản ánh sự việc: Bệnh viện Bà Rịa tự động đổi bác sĩ khám bệnh cho người dân. Ngày 22/12/2020 người dân lên khám bệnh lại lặp lại tình trạng này. Tình trạng này trước đây diễn ra nhiều lần, người dân rất bức xúc, vì có lần bác sĩ khác khám bệnh và ra đơn thuốc, người dân uống và bị dị ứng phải đi cấp cứu. Kính mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý;

- Trước đây ngày 21/9/2020, người dân phản ánh nội dung như sau: Bệnh viện Bà Rịa, người dân có mua thẻ ưu tiên khám chữa bệnh tại bệnh viện bán với giá 70.000 đồng/lần (gọi điện hẹn ngày khám bệnh và bác sĩ khám, hẹn trước 07 ngày - 10 ngày); người dân có yêu cầu bác sĩ Đào Thị Thanh Hương, phòng khám tổng hợp 3, số thứ tự khám là số 4. Hôm nay người dân đến khám thì lại tự thay đổi bác sĩ khám bệnh và phòng khám tổng hợp 5 và số thứ tự là 15. Người dân rất bức xúc vì đây là lần thứ 2 người dân bị tình trạng này. Người dân báo với cán bộ nhân viên tiếp nhận thì nhân viên tỏ thái độ khó chịu. Người dân kính mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý”.

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, qua báo cáo của Bệnh viện Bà Rịa và xác minh tìm hiểu sự việc tại Bệnh viện Bà Rịa, ghi nhận như sau:

I. Kết quả xác minh

- Người phản ánh từ số điện thoại 0394.688.015 là người bệnh Nguyễn Thế Hoà.

- Bệnh viện phát hành thẻ đăng ký và lấy số khám từ xa qua Tổng đài 19006888 (Tổng đài Bưu điện) với giá 60.000 đồng, thẻ có giá trị đăng ký lấy số thứ tự bàn khám, không phải thẻ ưu tiên chọn bác sĩ khám theo yêu cầu. Hiện tại bệnh viện chưa triển khai đăng ký chọn bác sĩ khám theo yêu cầu. Bác sĩ các phòng khám có thể thay đổi để hỗ trợ nhau khi có lịch công tác, nghỉ phép, nghỉ ốm đột xuất,....

- Ngày 22/12/2020, người bệnh đăng ký khám phòng khám Nội 3 do bác sĩ Đào Thị Thanh Hương phụ trách. Tuy nhiên sáng ngày 22/12/2020, bác sĩ

Lương Thúy Nguyệt (phụ trách bàn khám Hô hấp) nghỉ phép đột xuất, bác sĩ Hương được Trưởng khoa Khám bệnh điều động thay bác sĩ Nguyệt phụ trách bàn khám hô hấp nên Bàn khám Nội 3 do bác sĩ của khoa Nội Tim mạch tăng cường.

- Tại thời điểm khám bệnh, Bệnh viện đã nhận thông tin phản ánh trực tiếp của ông Hoà, nhân viên tiếp nhận báo điều dưỡng Trưởng khoa Khám bệnh trực tiếp gặp gỡ để giải thích, hướng dẫn cho người bệnh hiểu, thông cảm và chia sẻ, đồng thời liên hệ Bác sĩ khám và cấp phát thuốc cho Ông lúc 9 giờ 49 phút cùng ngày.

II. Kết luận

Qua thông tin phản ánh và kết quả xác minh, Sở Y tế nhận thấy:

- Bệnh viện phát hành thẻ đăng ký và lấy số khám qua Tổng đài Bưu điện, thẻ có giá trị đăng ký lấy số thứ tự bàn khám, *không phải thẻ ưu tiên chọn bác sĩ khám theo yêu cầu*. Đây là sự hiểu nhầm của người bệnh việc đăng ký và lấy số khám từ xa.

- Do bác sĩ Nguyệt nghỉ phép đột xuất, bác sĩ Hương thay bác sĩ Nguyệt phụ trách bàn khám hô hấp nên Bàn khám Nội 3 mà người bệnh đăng ký khám do bác sĩ của khoa Nội Tim mạch tăng cường.

Vì vậy, việc bệnh nhân Hòa phản ánh bệnh viện tự thay đổi bác sĩ tại bàn khám Nội số 3 là chưa phù hợp.

- Bệnh viện ghi nhận nhu cầu chọn bác sĩ khám theo yêu cầu của người bệnh, bệnh viện sẽ nghiên cứu, triển khai trong thời gian tới.

Sở Y tế thông báo đến người dân được biết./.

Nơi nhận:

- Tỉnh ủy, UBND tỉnh (báo cáo);
- ĐDN BRVT (đăng tải);
- Bộ phận CNTT Sở Y tế (//);
- Các đơn vị KCB (th/h);
- Phòng: NV, Ttra SYT (//);
- Lưu: VT, Ttra.

GIÁM ĐỐC

Phạm Minh An