

Số: /TB-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 7 năm 2021

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0962.230.962 về việc liên hệ điện thoại Đường dây nóng tư vấn Covid trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh

Ngày 05/7/2021, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại 0962 230 962 trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với nội dung như sau:

Người dân phản ánh: Người dân gọi lên phản ánh các số HOTLINE hỗ trợ dịch Covid khi người dân gọi nhiều lần đều không liên lạc, không trả lời được hoặc báo là sai số. Số điện thoại của TTYT Dự phòng 0962 515 577 hoặc số điện thoại hỗ trợ khu vực thị xã Phú Mỹ là 0907 008 005 người dân gọi điện không trả lời. Sau đó số điện thoại 0907 008 005 thì nhắn tin cho người dân là liên hệ với các số điện thoại 0901 255 855 và 0909 905 307. Người dân gọi số 0901 255 855 không trả lời, còn số 0909 905 307 thì nói là sai số. Kính mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý.

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, TTYT TX Phú Mỹ và Trung tâm Kiểm soát bệnh tật đã tiến hành xác minh tìm hiểu sự việc và báo cáo như sau:

I. Kết quả xác minh:

- Số điện thoại 0962 515 577 là số Đường dây nóng của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật. Tuy nhiên, hiện nay các đầu số Đường dây nóng tiếp nhận tư vấn Covid đều quá tải; do đó, người dân có thể không nhận được tín hiệu hoặc máy bận.

- Những ngày đầu mùa dịch Covid -19, Sở Y tế có công bố số điện thoại Đường dây nóng của TTYT thị xã Phú Mỹ theo số điện thoại 02543.523.620 – 0907.008.005 do bác sĩ (Bs) Trần Kim Minh, Trưởng khoa KSBT & HIV/AIDS (Văn bản số 341/SYT-NV ngày 15/02/2020).

- Do tình hình thực tế tại đơn vị, Bs Minh đi học chuyên khoa nên TTYT đã có Công văn số 195/TTYT-KHNV ngày 25/3/2020 gửi Sở Y tế về điều chỉnh số điện thoại Đường dây nóng phục vụ công tác phòng chống dịch COVID-19 của TTYT như sau: 02543.923.620 – 0909.925.307 – BS Lê Văn Đoàn, Phó Giám đốc phụ trách công tác phòng chống dịch.

- Ngày 21/5/2021, để tăng cường phục vụ công tác phòng, chống dịch COVID-19 được tốt hơn, đơn vị đã gửi Công văn số 568/TTYT-KHNV về việc

điều chỉnh số điện thoại Đường dây nóng theo số 0909.925.307 (Bs Đoàn) và số 0901.252.855 CN Nguyễn Nhật Phương chuyên trách phòng chống dịch.

- Hàng ngày các số Đường dây nóng của TTYT thị xã Phú Mỹ tiếp nhận hàng trăm cuộc điện thoại của các cá nhân, công ty, doanh nghiệp trên địa bàn về các thắc mắc trong việc thực hiện các biện pháp phòng, chống dịch COVID-19, đặc biệt từ ngày 27/4/2021 đến nay. Số điện thoại 0907.008.005 của Bs Minh trước đây chưa được gỡ bỏ trên Cổng thông tin Sở Y tế tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu nên còn một số người dân vẫn gọi tới số trên. Do bác sĩ Minh không phụ trách công tác này nên đã cung cấp thông tin người phụ trách mới cho người dân; tuy nhiên, trong quá trình chuyển số, bác sĩ có bấm nhầm số 0909.925.307 thành số 0909.905.307 nên người dân không thể liên lạc được.

II. Kết luận:

Qua thông tin phản ánh và kết quả xác minh, đơn vị nhận thấy:

- Số điện thoại Đường dây nóng tiếp nhận các thông tin liên quan hoạt động phòng chống dịch của TTYT vẫn hoạt động bình thường. Tuy nhiên, do số cuộc điện thoại gọi đến hàng ngày quá tải, TTYT đã tăng cường thêm số điện thoại tiếp nhận Đường dây nóng nhưng vẫn chưa tiếp nhận được hết các cuộc điện thoại của người dân. TTYT mong người dân chia sẻ và thông cảm cho đơn vị.

- Bác sĩ Minh xin rút kinh nghiệm trong việc chuyển nhầm số Đường dây nóng cho người dân.

Qua thông tin phản ánh Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh và TTYT TX Phú Mỹ xin tiếp thu và rút kinh nghiệm.

Sở Y tế yêu cầu Bộ phận công nghệ thông tin Sở Y tế rà soát, gỡ bỏ số điện thoại Đường dây nóng không còn phù hợp, kịp thời cập nhật số điện thoại đang sử dụng của các đơn vị nhằm tạo thuận lợi cho người dân. Đồng thời yêu cầu cá nhân trực điện thoại Đường dây nóng phải tiếp nhận và trả lời cho người dân.

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 (th/h);
- Các đơn vị KCB (//);
- TT Kiểm soát bệnh tật (//);
- Phòng NV SYT (//);
- Lưu: VT, Ttra.

GIÁM ĐỐC

Phạm Minh An

