

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 23 tháng 3 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh của công dân từ SĐT: 01214.403.179 trên hệ thống đường dây nóng của lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Ngày 24/02/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 01214.403.179 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân phản ánh: con của bà bị bệnh tiêu chảy nhập viện tại khoa Nhi bệnh viện Bà Rịa, hiện tại khoa nhi đang còn trống 2 phòng là phòng số 09 và phòng 11, con của bà nằm ở phòng 11 nhưng bà thấy phòng 11 rất lộn xộn chưa được dọn dẹp và cửa sổ thì không mở được. Bà xin cho con sang phòng 09 để con bà được thoải mái nhưng không được và đang chờ ý kiến của trưởng khoa. Bà gọi lên đường dây nóng phản ánh về cách làm việc của bệnh viện, mong cơ quan chức năng giải quyết”.

Sở Y tế xin thông báo về việc trả lời phản ánh của công dân như sau:

- Người bệnh tên Nguyễn Thái Quân, sinh năm 2016 nhập khoa Nhi lúc 13g30 ngày 12/03/2017, được chẩn đoán nhiễm trùng tiêu hóa, nhân viên khoa sắp xếp nằm ở phòng 11 (có 10 giường) nhưng người nhà muốn nằm phòng số 09 (có 2 giường) để được thoải mái. Nhân viên khoa có giải thích:

- Bệnh nhân bị tiêu chảy, nhiễm trùng tiêu hóa phải được nằm phòng riêng dành cho bệnh tiêu chảy và nhiễm trùng tiêu hóa là Phòng số 10 để không lây lan bệnh

- Phòng số 09 là phòng dành cho những trẻ bị các bệnh cần điều trị và chăm sóc vô khuẩn như bỏng, Hội chứng Stevenjohson (Hội chứng dị ứng thuốc nặng)...nên trẻ bị bệnh tiêu chảy không nằm Phòng này.

Mặc dù đã được giải thích nhưng người bệnh vẫn chưa hài lòng. Sở Y tế tiếp nhắc nhở bệnh viện Bà Rịa rút kinh nghiệm trong trường hợp người bệnh chưa hài lòng cần báo lại cho Điều dưỡng trưởng, trưởng khoa, bộ phận chăm sóc khách hàng của bệnh viện, tiếp tục giải thích để người bệnh hài lòng hơn.

Sở Y tế ghi nhận ý kiến phản ánh và tiếp tục chấn chỉnh thái độ giao tiếp, ứng xử cũng như tập huấn cho Điều dưỡng cách hướng dẫn, giải đáp thỏa đáng

khi người bệnh có thắc mắc, tránh phiền hà cho người bệnh và thân nhân người bệnh.

Qua đây chúng tôi rất cảm ơn bệnh nhân đã có những đóng góp trong tinh thần xây dựng, phát triển để ngày càng phục vụ được tốt hơn. Bên cạnh đó để việc khắc phục sửa chữa những sai sót một cách kịp thời và hiệu quả nhất, rất mong bệnh nhân phản ánh nhanh qua số điện thoại đường dây nóng của Ngành Y tế đã công khai, số điện thoại là: 19009095.

Trên đây là báo cáo của Sở Y tế về ý kiến phản ánh góp ý của người dân trên hệ thống đường dây nóng của lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Nơi nhận:

- Đăng trên đường dây nóng tỉnh BRVT;
- UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- Bệnh viện Bà Rịa;
- Lưu: VT-NVY.

GIÁM ĐỐC