

Số: /TB-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 11 năm 2020

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0915.374.949 về quy trình khám bệnh tại Bệnh viện Bà Rịa trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh

Ngày 09/10/2020, Sở Y tế nhận được thông tin góp ý từ số điện thoại 0915.374.949 trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với nội dung như sau:

Người dân phản ánh sự việc: Sáng nay người dân đi khám bệnh tại Bệnh Viện Bà Rịa và có số thứ tự là 38 (người dân lấy số từ 3 giờ sáng), nhưng lại không được khám hay thử máu, nhân viên bệnh viện hẹn lại chiều. Người dân rất bức xúc về việc này, trong khi đó người dân nhà xa, đi từ rất sớm mà cuối cùng lại không được khám. Nay người dân gọi lên ĐDN mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý giúp.

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, Bệnh viện Bà Rịa đã tiến hành xác minh tìm hiểu sự việc và báo cáo như sau:

I. Kết quả xác minh:

- Người phản ánh từ số điện thoại 0915.374.949 là người bệnh Nguyễn Thế Hoà.

- Ngày 09/10/2020, người bệnh được bác sĩ hẹn đến Bệnh viện tái khám vào buổi sáng để xét nghiệm máu và người bệnh lấy số thứ tự đăng ký là 38. Tuy nhiên, khi đến bộ phận đăng ký khám, nhân viên thông báo với người bệnh số đăng ký của người bệnh đã vượt số lượt khám trong buổi sáng nên hẹn người bệnh đến khám bệnh vào buổi chiều. Người bệnh thắc mắc và được nhân viên giải thích nguyên nhân là do số lượng người bệnh đến khám trong buổi sáng ngày 09/10/2020 đã đăng ký từ trước qua Tổng đài Bưu điện.

- Người bệnh có trình bày lý do nhà xa và phải khám vào buổi sáng để xét nghiệm máu nhưng không được giải quyết.

- Từ tháng 12/2018, Bệnh viện Bà Rịa triển khai đăng ký khám bệnh qua Tổng đài Bưu điện 19006888, phí mua thẻ đăng ký và lấy số khám từ xa là 60.000 đồng, thẻ có giá trị khi đăng ký khám bệnh, không phải thẻ ưu tiên. Vào mỗi thứ Bảy hàng tuần, Bệnh viện thông báo lịch công tác tuần của bác sĩ đến Tổng đài để Tổng đài lên lịch đăng ký khám bệnh cho người dân. Người dân có nhu cầu đăng ký khám bệnh sẽ gọi Tổng đài đăng ký bàn khám và được cấp số thứ tự bàn khám.

II. Kết luận:

Qua thông tin phản ánh và kết quả xác minh, Bệnh viện Bà Rịa nhận thấy:

- Nội dung người dân phản ánh là đúng; Tuy nhiên, theo quy định 01 Bác sĩ chỉ khám 65 lượt bệnh/ngày, số lượt bệnh khám buổi sáng quá tải nên bệnh viện đã hẹn người bệnh khám vào buổi chiều.

- Qua nội dung phản ánh, Giám đốc bệnh viện chỉ đạo Trưởng khoa Khám bệnh và Điều dưỡng Trưởng khoa như sau:

+ Nhắc nhở nhân viên phụ trách đăng ký khám bệnh cần linh động giải thích cho người bệnh hiểu, trường hợp đặc biệt phải báo cáo lãnh đạo khoa xem xét, giải quyết;

+ Tăng cường thêm bàn khám để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân;

+ Bệnh viện ghi nhận thông tin phản ánh của người bệnh, xin rút kinh nghiệm trong trường hợp này và sẽ chấn chỉnh trong thời gian sắp tới.

- Sở Y tế yêu cầu:

+ Giám đốc Bệnh viện rà soát, chấn chỉnh quy trình đăng ký và lấy số khám từ xa qua Tổng đài Bưu điện 19006888; công tác phối kết hợp giữa bệnh viện và Tổng đài Bưu điện; ***đồng thời báo cáo kết quả thực hiện về Sở Y tế trước ngày 17/11/2020;***

+ Giao Thanh tra Sở kiểm tra việc thực hiện lấy số khám bệnh qua Tổng đài Bưu điện cũng như hoạt động khám chữa bệnh tại Khoa khám bệnh.

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 (//);
- Các đơn vị KCB (th/h);
- Phòng NV SYT (để biết);
- Lưu: VT, Ttra.

GIÁM ĐỐC

Phạm Minh An