

Số: /TB-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 11 năm 2020

## **THÔNG BÁO**

### **Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0933.685.714 về quy trình khám bệnh tại Bệnh viện Lê Lợi trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh**

Ngày 02/11/2020, Sở Y tế nhận được thông tin góp ý từ số điện thoại 0933.685.714 trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với nội dung như sau:

*Người dân phản ánh sự việc: Sáng nay (ngày 02/11/2020), người dân cho con đi khám bệnh tại khoa Nhi Bệnh viện Lê Lợi, TP. Vũng Tàu. Số thứ tự là 80 nhưng người dân thấy số thứ tự trước phòng khám Nhi hiện số 47 rất lâu không nhảy số, người dân bức xúc có hỏi thì được trả lời nếu khám dịch vụ thì 65.000/1 lần khám, nhưng lại khám tại phòng khám Nhi luôn chứ không có phòng khám dịch vụ riêng. Nay người dân gọi lên ĐDN mong cơ quan chức năng xem xét và bố trí phòng khám dịch vụ riêng biệt để thuận tiện cho việc khám Nhi, người dân không phải chờ, đợi.*

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, Bệnh viện Lê Lợi 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 0933.685.714 là người nhà bệnh nhi Phan Gia Hân.

- Ngày 02/11/2020, phòng khám Nhi tiếp nhận 202 bệnh nhân, phòng khám ngoại trú khoa Nhi có 3 bàn khám (2 bàn khám thường, 01 bàn khám dịch vụ). bệnh nhân Phan Gia Hân đăng ký số thứ tự khám là 80 và được bác sỹ Nguyễn Thị Phương Dung khám bệnh (đăng ký lúc 8 giờ 17 phút và kết thúc lúc 10 giờ 02 phút, tổng thời gian đợi khám bệnh là 01 giờ 45 phút);

- Mẹ của bệnh nhân phản ánh số thứ tự trước phòng khám hiện số 47 rất lâu. Qua rà soát hệ thống phần mềm khám bệnh ghi nhận:

+ Bệnh nhân số 46 khám lúc 9 giờ 11 phút;

+ Bệnh nhân số 47 khám lúc 9 giờ 9 phút;

+ Bệnh nhân số 48 khám lúc 9 giờ 19 phút;

+ Bệnh nhân số 49 khám lúc 9 giờ 41 phút.

+ Điều dưỡng gọi một lần 3-5 bệnh nhân vào phòng khám ngồi đợi cùng một lúc, bảng hiện số 47 có nhảy số, nhưng nhảy số chậm vì tại thời điểm đó bác

sĩ đang khám, đọc kết quả cận lâm sàng cho những bệnh nhân khám trước đó đã chỉ định cận lâm sàng quay lại phòng khám để tư vấn, đọc kết quả và làm bệnh án nhập viện cho 03 bệnh nhân.

- Về phản ánh “người dân bức xúc có hỏi thì được trả lời là nếu khám dịch vụ thì 65.000/lần khám, nhưng khám tại phòng khám Nhi luôn chứ không có phòng khám dịch vụ riêng”: Tại thời điểm đó có bệnh nhân khám dịch vụ đi thẳng vào phòng khám, người dân đợi lâu chưa tới lượt khám, người dân có hỏi điều dưỡng tiếp nhận bệnh thì được giải thích nếu đợi lâu có thể đăng ký khám dịch vụ, vì bệnh viện có triển khai khám ngoại trú dịch vụ, bệnh nhân đó đăng ký khám dịch vụ nên họ đi thẳng vào bàn khám dịch vụ. Do cơ sở vật chất của bệnh viện và khoa Nhi không có phòng để tách riêng phòng khám dịch vụ Nhi, bàn khám dịch vụ tại khoa Nhi được sắp xếp chung phòng với bàn khám bệnh nhân bình thường.

## **II. Kết luận:**

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

- Nội dung người dân phản ánh về số thứ tự 47 không nhảy là chưa phù hợp, thực tế có nhảy số nhưng nhảy số chậm.

- Nội dung phản ánh về sử dụng chung phòng khám nhi làm phòng khám dịch vụ là đúng một phần. Ngày 02/11/2020 khoa Nhi tiếp nhận bệnh nhân rất đông (202 bệnh nhân) đa phần là bệnh nhân khám bình thường số lượng bệnh nhân đăng ký khám dịch vụ rất ít nên bác sĩ khám dịch vụ tăng cường khám bệnh nhân bình thường để giảm số lượng bệnh nhân bình thường đang đợi khám bệnh.

- Bệnh viện ghi nhận thông tin phản ánh của người dân, xin rút kinh nghiệm trong trường hợp này, do cơ sở vật chất của bệnh viện không sắp xếp phòng khám dịch vụ khoa Nhi riêng mà sử dụng chung phòng khám nhi nên bệnh nhân hiểu lầm. Khi về bệnh viện mới, cơ sở vật chất tốt hơn, bệnh viện sẽ sắp xếp phòng khám dịch vụ riêng như góp ý của bệnh nhân. Bệnh viện đã nhắc nhở nhân viên khoa Nhi, đặc biệt là bộ phận tiếp nhận bệnh phải giải thích cho bệnh nhân cặn kẽ, rõ ràng tránh hiểu lầm, nhằm đáp ứng sự hài lòng của người 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**