

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 23 tháng 7 năm 2019

## THÔNG BÁO

### Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0933685714 trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 09/7/2019, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: **933685714** trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân gọi lên phản ánh sự việc: “Người dân gọi đến đường dây nóng phản ánh sự việc: Hôm nay 09/07/2019 người dân có đến Bệnh viện Lê Lợi theo điện cấp cứu vì tình trạng nhức đầu kéo dài, người dân rất mệt và không chịu đựng được. Tuy nhiên, các bác sĩ trực cấp cứu yêu cầu bệnh nhân ra quầy bốc số và đến khám tại khoa nội của bệnh viện chứ phòng cấp cứu không nhận bệnh. Tại quầy phát số thứ tự thì người dân được phát số hơn 100 và phải đến chiều quay lại mới được khám nhưng nếu theo đúng tuyến BHYT của người dân thì người dân phải đến khám tại Trung tâm Y tế thành phố Vũng Tàu (nhân viên tiếp nhận hướng dẫn). Sau khi nhận được hướng dẫn, người dân đã đến Trung tâm Y tế thành phố Vũng Tàu để kiểm tra nhưng tại đây thông báo bệnh trạng của người dân liên quan các vấn đề hệ thần kinh phức tạp nên họ viết giấy chuyển tuyến lên lại Bệnh viện Lê Lợi cho người dân. Khi quay lại người dân vẫn không được khám theo điện cấp cứu và vẫn phải bốc số đợi đến chiều thì mới tới lượt khám. Người dân vô cùng bức xúc với sự việc trên, người dân thắc mắc bây giờ người dân phải đến đâu thì mới được tiếp nhận và cấp cứu gấp với tình trạng hiện tại. Nay gọi đến đường dây nóng, người dân kính mong Sở Y tế xem xét giải quyết và sớm có giải đáp cho người dân”.

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, Bệnh viện Lê Lợi ghi nhận phản ánh và giải trình như sau:

Vào ngày 09/07/2019 phòng cấp cứu có tiếp nhận bệnh nhân tên Hoàng Thị Dân vào viện với triệu chứng đau đầu nhiều ngày nay. Sau khi khám và kiểm tra dấu hiệu sinh tồn của bệnh nhân thấy không phải trường hợp cấp cứu, bác sĩ hướng dẫn cho bệnh nhân ra bốc số đăng ký khám chuyên khoa nội thần kinh vì bác sĩ trực cấp cứu không phải là bác sĩ chuyên khoa nội thần kinh và bệnh nhân cũng không thuộc trường hợp cấp cứu.

Do bảo hiểm y tế (BHYT) của bệnh nhân không đăng ký khám chữa bệnh ban đầu tại Bệnh viện, nên nhân viên hướng dẫn bệnh nhân quay lại Trung tâm Y tế thành phố Vũng Tàu xin chuyển viện để được hưởng BHYT.

Sau khi bệnh nhân xin chuyển từ Trung tâm Y tế thành phố Vũng Tàu qua, điều dưỡng phòng khám kiểm tra huyết áp thấy bình thường, nhận thấy bệnh nhân không thuộc diện cấp cứu và không thuộc diện ưu tiên khám trước nên có giải thích cho bệnh nhân chờ theo thứ tự vào khám không chen ngang được vì bệnh nhân trước đang đợi. Bệnh nhân không hài lòng đã gọi đường dây nóng để phản ánh.

Sau khi tiếp nhận phản ánh đường dây nóng, Bệnh viện đã cử nhân viên gọi điện cho bệnh nhân giải thích lại cho bệnh nhân, bệnh nhân đã hiểu, hài lòng và không có thêm ý kiến gì.

Qua sự việc trên, Bệnh viện Lê Lợi sẽ cố gắng tạo điều kiện tốt nhất có thể để phục vụ bệnh nhân được tốt hơn, tăng cường công tác truyền truyền, giải thích, hướng dẫn cho người bệnh hiểu, cùng hợp tác với Bệnh viện.

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

***Nơi nhận:***

- TTr.Tỉnh ủy (b/cáo);
- UBND tỉnh (b/cáo);
- Đăng trên ĐDN BRVT (T/báo);
- Công Thông tin điện tử SYT;
- Bệnh viện Lê Lợi;
- Lưu: VT, KHTC.

**GIÁM ĐỐC**