

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 13 tháng 3 năm 2019

## THÔNG BÁO

### Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0833537772 trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 27/02/2019, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 0833537772 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Sáng ngày 26/2/2019 người dân tên Mai Việt Thanh đi khám bệnh ở Bệnh Viện Bà Rịa, sau khi làm thủ tục thì được khám tại phòng số 2 (khoa nội ưu tiên). Nhưng người dân đợi đến 3h chiều của phòng vẫn đóng sau khi hỏi thì được biết hôm nay Bác Sĩ không có khám, người dân bức xúc quay lại quầy nhận bệnh nhân hỏi, thì nhân viên tỏ ra cáu gắt, nạt nộ người dân. Nay người dân gọi lên ĐDN mong cơ quan chức năng xử lý”

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

Sáng ngày 26/02/2019 Điều dưỡng Lê Thị Bảy đăng ký khám bệnh nhân cho anh Mai Việt Thanh vào bàn khám Nội 2 ưu tiên, (Bàn khám này đóng cửa do BS xin nghỉ phép đột xuất). Lúc 9g30 khi phát hiện ra Điều dưỡng Lê Thị Bảy đã chủ động đổi phòng cho anh Thanh, và liên lạc qua số điện thoại Anh cung cấp từ trước nhưng không liên lạc được.

Khi anh Thanh quay lại Điều dưỡng Bảy có hướng dẫn nhưng do giọng nói vùng miền chưa phù hợp nên đã làm anh Thanh bức xúc.

Sau khi anh Thanh phản ánh, Phòng Chính sách khách hàng Bệnh viện Bà Rịa đã liên hệ anh Mai Việt Thanh để tìm hiểu và Điều dưỡng Lê Thị Bảy đã gọi điện xin lỗi, anh Mai Việt Thanh hài lòng, không có ý kiến gì thêm.

Sau khi nhận được phản ánh của người dân, Bác sĩ Giám đốc chỉ đạo Trưởng Khoa Khám bệnh, Điều dưỡng trưởng khoa:

- Khiển trách Điều dưỡng Lê Thị Bảy trước tập thể khoa, nếu còn vi phạm sẽ chuyển hình thức kỷ luật trước Bệnh viện.
- Nhắc nhở các nhân viên trong khoa phải cập nhật nhanh chóng, kịp thời các thông tin trong quá trình thực hiện nhiệm vụ chuyên môn.

Bệnh viện Bà Rịa trân trọng thông báo./.

#### Nơi nhận:

- Tỉnh ủy, UBND tỉnh (B/cáo);
- Đăng trên ĐDN BRVT (T/báo);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- Bệnh viện Bà Rịa;
- Lưu: VT, KHTC.

**GIÁM ĐỐC**