

Số: /TB-SYT

Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày tháng 02 năm 2021

## **THÔNG BÁO**

### **Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0938.816.664 về quy trình khám bệnh tại Bệnh viện Bà Rịa trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh**

Ngày 28/01/2021, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại 0938.816.664 trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với nội dung như sau:

*Bệnh viện Bà Rịa vào sáng 28/01/2021 tại khu khám dịch vụ khoa Nội 2 chỉ phân công 1 bác sĩ trực trong khi lượng bệnh nhân đăng ký khám lại quá đông dẫn đến việc quá tải, nhiều bệnh nhân mệt mỏi vì chờ đợi nên phải bỏ về. Người dân là bà Nguyễn Thị Ánh Nguyệt cũng là một trong những người khám vào hôm nay và hiện cũng rất bức xúc vì đã trả phí cao để đăng ký khám dịch vụ nhưng vẫn phải chờ đợi quá lâu do việc phân bổ nhân sự không hợp lý của bệnh viện. Nay gọi đến ĐDN, người dân kính mong Ban lãnh đạo xem xét xử lý sự việc. Số điện thoại phản ánh: 0938816664.*

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 (số điện thoại 0938.816.664) là người bệnh Nguyễn Thị Ánh Nguyệt đăng ký khám phòng khám Nội dịch vụ 2 lúc 08 giờ 13 phút với số thứ tự là 51.

Hiện tại Bệnh viện Bà Rịa triển khai khám dịch vụ với các bàn khám như sau:

+01 bàn khám Nội;

+01 bàn khám Nhi;

+01 bàn khám Tai – Mũi - Họng.

Thời gian khám: Sáng từ 7 giờ đến 11 giờ, chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ. Bệnh viện phân công 01 Bs ngồi bàn khám Nội dịch vụ 2; 01 bàn khám Nội dịch vụ 3 sẽ tăng cường khi bác sĩ bàn khám Nội dịch vụ 2 không thể khám hết lượt bệnh đăng ký trong buổi sáng.

Phí khám bệnh dịch vụ:

+ Đối với đối tượng thu phí: 100.000 đồng/lượt khám;

+ Đối với đối tượng BHYT: 65.000 đồng/lượt khám.

Ngày 28/01/2020 số lượng người bệnh đến khám bàn khám Nội dịch vụ 2 có tăng, tuy nhiên Bác sĩ đã giải quyết hết số lượt bệnh đăng ký buổi sáng nên không cần tăng cường thêm bàn khám Nội dịch vụ 3.

Chị Nguyệt đăng ký khám bệnh lúc 08 giờ 13 phút tại bàn khám Nội dịch vụ 2, được bác sĩ chỉ định làm các xét nghiệm:

+ Siêu âm tuyến giáp;

+ Định lượng TSH, FT3, FT4.

Những trường hợp người bệnh đăng ký khám dịch vụ sẽ được bố trí lấy máu ngay tại phòng khám, điều dưỡng sẽ đưa mẫu và trực tiếp lấy kết quả từ khoa Xét nghiệm. Cụ thể trường hợp chị Nguyệt:

+ Siêu âm và trả kết quả lúc 09 giờ.

+ Lấy máu lúc 08 giờ 53 phút và kết quả có lúc 10 giờ 20 phút (thời gian trả kết quả là 01 giờ 30 phút từ khi nhận mẫu)

+ Bác sĩ phòng khám Nội dịch vụ 2 chuyển bệnh nhân Nguyệt sang bàn khám Tai - Mũi - Họng lúc 08 giờ 53 phút.

Sau khi có kết quả xét nghiệm, siêu âm, Bác sĩ phòng khám Nội dịch vụ 2 có xem lại kết quả và tư vấn cho bệnh nhân.

+ Sau khi khám bàn khám TMH, chị Nguyệt được cấp toa và chuyển bàn khám Sản phụ khoa lúc 10 giờ 55 phút.

Chị Nguyệt kết thúc quá trình khám bệnh và nhận toa thuốc lúc 11 giờ 04 phút cùng ngày.

## **II. Kết luận**

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

- Tổng thời gian từ lúc chị Nguyệt đăng ký khám bệnh đến lúc nhận toa thuốc khoản 03 giờ.

- Bệnh viện ghi nhận nội dung phản ánh của người bệnh về việc chờ đợi lâu khi đăng ký khám dịch vụ là đúng. Qua nội dung phản ánh của người bệnh, Giám đốc bệnh viện đã chỉ đạo trong cuộc họp giao ban:

+ Khi bàn khám Nội dịch vụ 2 có lượt người bệnh đăng ký đến số 50 thì các khoa nội trú hoặc khoa Khám bệnh sẽ tăng cường thêm bác sĩ để giảm thời gian chờ đợi cho người bệnh.

+ Trong thời gian sắp tới Bệnh viện sẽ bố trí 2 bàn khám Nội dịch vụ để đáp ứng nhu cầu khám chữa bệnh của người dân.

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**