

**SỞ Y TẾ**

Số: \_\_\_\_\_/TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 17 tháng 3 năm 2017

**THÔNG BÁO**

**Trả lời phản ánh của công dân từ SĐT: 0909.064.583  
trên hệ thống đường dây nóng của lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu**

Ngày 24/02/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 0909.064.583 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân phản ánh sự việc là hôm nay người dân có đưa người nhà bị thương (đang chảy máu) lên Trung tâm Y tế Bà Rịa để cấp cứu. Nhưng khi vào đến, người dân đẩy người nhà vào phòng cấp cứu thì có 2 nhân viên nữ ở phòng số 2 lại gây khó dễ. Khi anh thanh toán tiền rồi lấy thuốc thì lại đưa thuốc chứ không có toa, không có hướng dẫn uống như thế nào. Anh rất bức xúc về cách cư xử của nhân viên y tế của Trung tâm Y tế Bà Rịa. Anh hy vọng cơ quan chức năng xem xét và xử lý tình trạng như vậy”.

Sở Y tế xin thông báo về việc trả lời phản ánh của công dân như sau:

- Vào lúc 15h00 ngày 23 tháng 02 năm 2017, bệnh nhân tên Huỳnh Thị Kim Hương, sinh ngày 18/10/1971, địa chỉ: khu phố 2, Phường Long Toàn, TP. Bà Rịa có đến đăng ký khám bệnh tại Trung tâm Y tế thành phố Bà Rịa.

- Sau khi làm thủ tục tại Phòng nhận bệnh, bệnh nhân được hướng dẫn đến Phòng khám ngoại khâu rửa vết thương đúng theo quy trình. Tại Phòng khám ngoại sau khi xử lý vết thương xong, điều dưỡng đưa bệnh nhân đến Phòng phát thuốc BHYT để nhận thuốc và ra về.

- TTYT TP. Bà Rịa có Tổ Công tác xã hội và Nhóm tiếp sức người bệnh do Đoàn Thanh niên và Câu lạc bộ Thầy thuốc trẻ phụ trách. Tuy nhiên vào thời điểm 15g ngày 23/02/2017 khi người bệnh vào trong tình trạng say sấn và không hợp tác, Tổ Công tác xã hội và Nhóm tiếp sức người bệnh đã chưa kịp thời hỗ trợ và giúp đỡ bệnh nhân.

- Không cử những người có trách nhiệm như điều dưỡng, hộ lý đưa bệnh nhân từ nơi tiếp nhận đến khoa cấp cứu để xử lý mà bệnh nhân tự đi trong khi bệnh nhân đang trong tình trạng say sìn, kích thích và có thái độ bức xúc

- Sau khi xử lý xong vết thương tại Khoa cấp cứu, BS, Điều dưỡng có hướng dẫn bệnh nhân đến nhập máy thẻ BHYT để được hưởng quyền lợi BHYT, tuy nhiên không hướng dẫn người bệnh quay lại lấy toa thuốc mà bệnh nhân tự đi.

- Dược sĩ phát thuốc đã không hướng dẫn việc sử dụng thuốc cho người bệnh.

Trên đây là báo cáo của Sở Y tế về ý kiến phản ánh góp ý của người dân trên hệ thống đường dây nóng của lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu.

Qua đây chúng tôi rất cảm ơn bệnh nhân đã có những đóng góp trong tình thân xây dựng, phát triển để ngày càng phục vụ được tốt hơn. Bên cạnh đó đề việc khắc phục sửa chữa những sai sót một cách kịp thời và hiệu quả nhất, rất mong bệnh nhân phản ánh nhanh qua số điện thoại đường dây nóng của Ngành Y tế đã công khai, số điện thoại là: 19009095.

***Nơi nhận:***

- Đăng trên đường dây nóng tỉnh BRVT;
- UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- TTYT TPBR;
- Lưu: VT-NVY.

**GIÁM ĐỐC**