

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 05 tháng 6 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh của công dân từ SĐT: 0933.658.784 trên hệ thống đường dây nóng của lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu

Ngày 06/3/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh của SĐT: 01639.073.879 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 xảy ra tại Bệnh viện Bà Rịa, người nhà của người dân có vào cấp cứu vào thứ 6 ngày 12/5/2017, và nằm tại lầu 9, bệnh nhân bị bệnh gan nhưng lại đưa thuốc chữa dạ dày cho bệnh nhân uống. Người dân có hỏi điều dưỡng nhưng chỉ nhận được câu trả lời qua loa, và người dân có gọi điện gặp nhân viên phòng cấp cứu, có nói về điều này, nhưng nhân viên này lại cúp máy ngang. Người dân rất bức xúc về thái độ cư xử của nhân viên bệnh viện. Người dân mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý triệt để”.

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

- Về ý kiến người bệnh “bị bệnh gan nhưng lại đưa thuốc chữa dạ dày”: Vào ngày 12/5/2017 người bệnh vào khoa Cấp cứu Bệnh viện Bà Rịa được xét nghiệm máu, CT-Scanner bụng, sau khi có kết quả bác sĩ chẩn đoán: Áp xe gan/theo dõi viêm dạ dày và chuyển khoa Ngoại Tổng hợp điều trị nội khoa. Tại khoa Ngoại, người bệnh than đau vùng thượng vị nên ngoài chỉ định tiêm kháng sinh để điều trị áp xe gan, bác sĩ đã chỉ định tiêm thêm thuốc kháng tiết dạ dày. Trong trường hợp này, điều dưỡng khoa đã không nói rõ và giải thích với người bệnh về việc tiêm thuốc khi thực hiện y lệnh thuốc, từ đó gây sự hiểu nhầm cho người bệnh, thân nhân người bệnh.

- Về ý kiến khi người người bệnh hỏi về thủ tục chuyển viện và yêu cầu được chuyển đúng 09 giờ ngày 15/5/2017 điều dưỡng đã giải thích và trả lời không đảm bảo sẽ hoàn tất thủ tục chuyển viện chính xác được về thời gian. Tùy tình trạng bệnh nếu là chuyển viện cấp cứu thì theo quy định của bệnh viện từ khi có y lệnh chuyển viện của bác sĩ thì mọi thủ tục sẽ được hoàn tất trong vòng 30 phút. Nhưng đây là trường hợp chuyển viện theo yêu cầu, không phải trường hợp cấp cứu nên bác sĩ phải khám bệnh, cho y lệnh chuyển viện và sau đó điều dưỡng sẽ hoàn tất thủ tục cho người bệnh. Hiện tại bệnh viện đang hợp đồng với công ty Trúc Lam về dịch vụ chuyển viện theo yêu cầu và phòng Điều dưỡng là đầu mối liên hệ xe cho các khoa lâm sàng. Về vấn đề này, điều dưỡng khoa Ngoại Tổng hợp đã có thiếu sót khi giải thích không rõ ràng với thân nhân người bệnh về trình tự thủ tục chuyển viện theo yêu cầu và thời gian làm thủ tục chuyển viện còn chậm mặc dù là chuyển viện theo yêu cầu.

- Qua sự việc trên lãnh đạo bệnh viện đã phê bình nghiêm khắc các điều dưỡng thực hiện việc chậm trễ và giải thích thiếu cặn kẽ và đồng thời chỉ đạo bác sĩ trưởng khoa Ngoại Tổng hợp và điều dưỡng trưởng khoa phê bình trước khoa, nếu tiếp tục vi phạm thì bệnh viện xử lý hạ phúc lợi chuyên Ban thi đua bệnh viện.

- Bác sĩ Giám đốc đã chỉ đạo các bác sĩ trong buổi giao ban bệnh viện khi khám bệnh nên giải thích cặn kẽ những thắc mắc về tình trạng bệnh cho người bệnh và thân nhân người bệnh được rõ. Nếu bệnh viện phát hiện những trường hợp bác sĩ, điều dưỡng giải thích qua loa, thiếu nhiệt tình, không tận tâm cho người bệnh sẽ xử lý hạ thi đua khen thưởng, nếu còn tái phạm sẽ căn cứ mức độ xử lý cao hơn. Bệnh viện cũng tiếp tục tăng cường công tác tập huấn quy tắc ứng xử, kỹ năng giao tiếp cho cán bộ công nhân viên nhằm đáp ứng sự hài lòng của người bệnh, thân nhân người bệnh.

Qua đây chúng tôi rất cảm ơn bệnh nhân đã có những đóng góp trong tinh thần xây dựng, phát triển để ngày càng phục vụ được tốt hơn. Bên cạnh đó để 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.

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.

Nơi nhận:

- Đăng trên đường dây nóng tỉnh BRVT;
- UBND tỉnh;
- Bộ phận CNTT SYT (th/h);
- Bệnh viện Bà Rịa;
- Lưu: VT, NVY.

GIÁM ĐỐC