

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 06 tháng 3 năm 2017

THÔNG BÁO

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

Ngày 18 tháng 2 năm 2017 Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ người dân **trên hệ thống đường dây nóng của lãnh đạo tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu** với 2 nội dung phản ánh tại Bệnh viện Mắt như sau:

1. Giá thu viện phí không đúng so với giá quy định 13.000 đồng nhưng thu 20.000 đồng, bệnh nhân thắc mắc không ai trả lời.
2. Tiền gửi xe từ 2.000 đồng lên 3.000 đồng.

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

Sau khi nhận được thông tin, Bệnh viện Mắt đã tổ chức họp toàn bộ tua trực, yêu cầu các nhân viên viết bản tường trình, làm việc với các bộ phận liên quan, kiểm tra thông tin lưu trữ trong hệ thống v.v. và xin có giải trình như sau:

1. Nội dung thứ nhất:

Tua trực cấp cứu tại Bệnh viện Mắt ngày 18/2/2017 (thứ 7) gồm 3 nhân viên: BS Nguyễn Hoàng Tùng, ĐD Nguyễn Thị Thanh Thủy và ĐD Nguyễn Hoàng Minh Sang. Tại thời điểm buổi sáng 18/2/2017 đã tiếp nhận 26 bệnh nhân đến cấp cứu về mắt, trong đó có bệnh nhân Nguyễn Thị Thùy Trang, xã Hòa Long, TP. Bà Rịa.

BS. Nguyễn Hoàng Tùng đã trực tiếp khám và cấp toa với chẩn đoán là: 2 mắt viêm kết mạc dị ứng bán cấp. Theo quy chế bệnh viện, tua trực chỉ có nhiệm vụ tiếp nhận và giải quyết những trường hợp cấp cứu về mắt, trường hợp của bệnh nhân Trang không phải là một bệnh lý cấp cứu, tuy nhiên các Y, Bác sỹ đã linh động khám và điều trị để bệnh nhân được xử trí sớm, không phải đi lại nhiều lần (*bản photocopy toa thuốc*).

Hiện nay Bệnh viện Mắt là bệnh viện hạng II đang áp dụng Bảng giá viện phí theo Thông tư 37/2015/TTLT-BYT-BTC cho các đối tượng tham gia BHYT và Bảng giá theo Quyết định 28/2012/QĐ-UBND và Quyết định 44/QĐ-UBND do UBND tỉnh BR-VT ban hành cho bệnh nhân thuộc đối tượng thu phí. Thông thường khi khám mắt, để có đủ thông tin cho BS chẩn đoán và xử trí bệnh nhân sẽ được thử thị lực sau đó khám và cấp toa, đối với đối tượng thu phí, biểu giá một lần khám mắt 13.000đ và một lần thử thị lực 7.000đ, tổng cộng là 20.000đ. Như vậy bệnh nhân Trang được thu viện phí đúng theo khung giá đang áp dụng tại bệnh viện (*phiếu thu 000237 lưu giữ tại bệnh viện cũng thể hiện đầy đủ thông tin trên*).

Theo tường trình của cả tua trực, do bệnh nhân đông nên nhân viên thu phí có thể đã không giải thích rõ cho bệnh nhân khi thu phí. Mặt khác trong suốt quá trình thường trực và thực hiện nhiệm vụ chuyên môn, không nhân viên nào nhận được yêu cầu giải thích hay thắc mắc của bệnh nhân và thân nhân khi đến khám chữa bệnh.

2. Nội dung thứ hai.

Việc trông giữ xe cho bệnh nhân được Bệnh viện hợp đồng giao cho Công ty TNHH xây dựng – Dịch vụ - thương mại Quốc Huy, xã Tân Hưng TP. Bà Rịa đảm nhiệm. Việc giao khoán đã được ký hợp đồng trách nhiệm cụ thể, trong đó có việc cam kết thực hiện đúng giá thu tiền giữ xe theo quy định hiện hành. Cụ thể xe đạp 1.000đ, xe máy 2.000đ, qua đêm 6.000đ. Bảng giá xe được niêm yết tại bãi xe.

Theo giải trình của công ty, tại thời điểm sáng 18/2/2017, do bận việc riêng nên nhân viên giữ xe chính thức đã nhờ một người nhà đến trông giữ hộ trong hơn 30 phút và có thể đã xảy ra việc thu tiền không đúng quy định từ 2.000đ lên 3.000đ. Bệnh viện đã lập biên bản, nhắc nhở nhà thầu giữ xe không tái phạm và yêu cầu nhà xe liên hệ để trả lại tiền thu quá quy định là 1.000đ cho gia đình ông Trần Văn Sơn và bà Nguyễn Thị Thùy Trang.

Bệnh viện Mắt đã ghi nhận phản ánh này của người dân và rút kinh nghiệm sẽ tiếp tục nhắc nhở nhân viên cần nâng cao kỹ năng giao tiếp, giải thích kỹ càng các nội dung liên quan cả về chuyên môn và tài chính khi phục vụ bệnh nhân, để có sự thông cảm và hiểu rõ các quy định, quyền lợi và trách nhiệm bệnh nhân khi đến khám chữa bệnh. Bệnh viện cũng rút kinh nghiệm và tiếp tục tăng cường đôn đốc, kiểm tra giám sát việc thực hiện trách nhiệm của các đối tác cung cấp dịch vụ trong bệnh viện để tránh sự phiền hà cho bệnh nhân.

Sở Y tế xin thông báo đến người dân được biết và chân thành cảm ơn sự phản ánh quý báu của ông (bà)/.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Đăng trên đường dây nóng tỉnh BRVT (T/báo);
- UBND tỉnh (B/cáo);
- Công Thông tin điện tử SYT;
- Bệnh viện Mắt (T/hiện);
- Lưu: VT, VP.