

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 10 tháng 9 năm 2018

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 01686380208 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 29/8/2018, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 0937178627 trên **hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu** với nội dung phản ánh như sau: “*Người dân gọi đến khiếu nại Bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc (đang làm việc tại Trung Tâm Y tế đường Lê Lợi, Tp Vũng Tàu) làm việc thiếu trách nhiệm và thái độ với bệnh nhân đến khám. Cụ thể Người dân là quân nhân thuộc Tàu 13, lữ đoàn 171, Vùng Hải Quân 2 sáng nay (29/08) có đến làm một số giấy tờ xét nghiệm theo yêu cầu của Trường Hải Quân. Tuy nhiên thái độ của vị y bác sĩ này trong việc thăm khám bệnh Người dân cho rằng không đúng mực, giải quyết hồ sơ một cách rườm rà, không nhiệt tình. Người dân gọi đến ĐDN mong cơ quan ban ngành xem xét nhắc nhở chấn chỉnh sự việc trên”*

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, TTYT TP.Vũng Tàu đã tiến hành xác minh sự việc, kết quả giải trình như sau:

Bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc hiện đang công tác tại Trung tâm Y tế TP Vũng Tàu, được phân công làm việc tại Đội Y tế dự phòng với công việc cụ thể là phụ trách chương trình An toàn vệ sinh thực phẩm, chương trình Vệ sinh trường học và hỗ trợ trong các chương trình tiêm chủng, phòng chống bệnh dịch.

Vào ngày 29/8/2018, do nhân sự khoa Khám bệnh-Cấp cứu thiếu nên đơn vị có phân công bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc tăng cường và làm việc tại bộ phận khám sức khỏe của Trung tâm Y tế TP Vũng Tàu. Tại bộ phận khám sức khỏe đã được thông báo từ ngày 27/8/2018 đến 30/8/2018, có một số Quân nhân (*thuộc Tàu 13, Lữ đoàn 171, Vùng Hải quân 2*) đến khám sức khỏe để nhập học và yêu cầu cho chỉ định làm một số xét nghiệm cận lâm sàng. Do là bác sĩ tăng cường nên chưa biết quy trình và những công việc liên quan đến chỉ định cận lâm sàng (*ngoài các xét nghiệm thường quy trong khám sức khỏe*) nên Bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc đã lúng túng trong xử lý công việc khi trao đổi và hướng dẫn làm các xét nghiệm theo yêu cầu của trường Hải Quân; cụ thể như khi chỉ định xét nghiệm HIV, Giang mai bác sĩ Ngọc đã hướng dẫn Quân nhân qua khu Methadone (*để tư vấn trước xét nghiệm theo quy định*) thì Quân nhân có phản ứng sao lại rườm rà như vậy; nhưng Bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc không giải thích rõ ràng cho Quân nhân được hiểu rõ (*do lượng người đến khám sức khỏe trong ngày khá đông*) dẫn đến người dân hiểu lầm về thái độ của Bác sĩ Ngọc trong

việc thăm khám bệnh không đúng mực và giải quyết hồ sơ một cách rườm rà, không nhiệt tình.

Qua sự việc trên, Giám đốc Trung tâm Y tế TP Vũng Tàu có ý kiến như sau:

- Tiếp thu phản ánh của người dân và rút kinh nghiệm trong việc bố trí công tác khám sức khỏe cho tất cả các đối tượng tại đơn vị và sẽ bố trí các bộ phận khám sức khỏe phù hợp, khoa học để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp nhận dịch vụ.

- Chân chỉnh về phong cách, thái độ phục vụ của Bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc khi tiếp xúc với người bệnh, cũng như các đối tượng khác khi đến khám chữa bệnh tại đơn vị, tránh sự hiểu lầm đáng tiếc như sự việc người dân phản ánh vừa qua.

- Nhắc nhở tất cả các cán bộ y tế và người lao động tại đơn vị việc thực hiện nghiêm túc Quyết định số 2151/QĐ-BYT ngày 04/6/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai thực hiện “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

- Đối với sai phạm của Bác sĩ Vũ Thị Bích Ngọc, TTYT TP Vũng Tàu sẽ tổ chức kiểm điểm và đề nghị rút kinh nghiệm sâu sắc đối với sự việc trên.

Sở Y tế xin thông báo đến người dân được biết./.

Nơi nhận:

- Tỉnh ủy, UBND tỉnh (B/cáo);
- Đăng trên ĐDN BRVT (T/báo);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- TTYT TP.Vũng Tàu;
- Lưu: VT, KHTC.

GIÁM ĐỐC