

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 29 tháng 10 năm 2018

## **THÔNG BÁO**

### **Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0784706360 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT**

Ngày 16/10/2018, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 0784706360 trên **hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu** với nội dung phản ánh như sau: “ *Người dân gọi đến khiếu nại Quầy đăng ký khám bệnh tại Bệnh Viện Bà Rịa làm việc quá chậm trễ ảnh hưởng nhiều đến bệnh nhân. Cụ thể, hôm nay ngày 16/10 người dân đã có mặt từ sớm bốc số khám từ 6h30 sáng nhưng đến thời điểm phản ánh đã là gần 9 giờ sáng nhưng vẫn chưa được thăm khám. Người dân gọi đến ĐDN kính mong Bệnh viện cũng như Sở Y tế kiểm tra lại nhân sự, đội ngũ y bác sỹ trực thăm khám tránh trường hợp qua tải vào mùa cao điểm (nhiều người bệnh) làm ảnh hưởng đến kết quả thăm khám - chữa bệnh của bệnh nhân”*

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, Bệnh viện Bà Rịa đã tiến hành xác minh sự việc, kết quả giải trình như sau:

Khi người bệnh đăng ký khám bệnh tại Bệnh viện Bà Rịa nhân viên quầy tiếp nhận phải tra cứu thẻ BHYT trên phần mềm BHXH. Thời gian 9 giờ sáng hàng ngày trung bình khoa Khám bệnh đăng ký khám bệnh được khoảng 900 số (*trong đó khoảng 500 số thường và 400 số ưu tiên*).

Anh Trần Văn Nhận đăng ký khám bệnh phòng khám viêm gan, số thứ tự đăng ký của anh là 463. Tuy nhiên, ngày 16/10/2018 vào khoảng 08 giờ 30 phút đến 09 giờ 03 phút Khoa có 02 máy đăng ký khám bệnh bị hỏng (*bộ phận CNTT đang khắc phục sửa chữa*) do đó thời gian anh Trần Văn Nhận chờ đăng ký khám bệnh lâu nên bức xúc.

Sau khi nhận thông tin phản ánh của người bệnh, bộ phận chăm sóc khách hàng đã tiếp nhận thông tin, giải thích cho anh Trần Văn Nhận hiểu, thông cảm với Bệnh viện. Sau đó anh Trần Văn Nhận được đăng ký khám bệnh lúc 09 giờ 22 phút và khám xong lúc 09 giờ 37 phút.

Sau khi nhận được phản ánh của người dân, Giám đốc Bệnh viện Bà Rịa đã chỉ đạo Trưởng Khoa Khám bệnh và Điều dưỡng trưởng khoa:

- Thông báo cho người bệnh biết những trường hợp máy tính gặp sự cố để người bệnh chủ động và thông cảm với Bệnh viện.

- Bệnh viện đang triển khai hệ thống đăng ký khám bệnh qua Tổng đài 1080 nhằm hạn chế thời gian chờ đợi của người bệnh.

- Bệnh viện Bà Rịa xin nhận thiếu sót trường hợp này và sẽ chấn chỉnh trong thời gian sắp tới.

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;
- Bệnh viện Bà Rịa;
- Lưu: VT, KHTC.

**GIÁM ĐỐC**