

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 21 tháng 12 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0908896879 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 04/12/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại 0908896879 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân phản ánh nhân viên bệnh viện Bà Rịa thái độ khó chịu với bệnh nhân, nhân viên Nguyễn Thị Thùy Trinh của Khoa Nhi Bệnh viện Bà Rịa. Người dân gọi đến góp ý kiến mong nhân viên chấn chỉnh thái độ phục vụ bệnh nhân tận tình”

Sở Y tế thông báo, trả lời phản ánh của người dân như sau:

Sau khi nhận được thông tin phản ánh trên đường dây nóng, Bệnh viện Bà Rịa đã tiến hành xác minh sự việc:

Vào lúc 03 giờ sáng ngày 3 tháng 12 năm 2017 bệnh Nhi Lê Đức Nghĩa nhập khoa Nhi. Điều dưỡng Trinh tiếp nhận bệnh và giải thích cho người nhà về chế độ hưởng BHYT trái tuyến do không có giấy chuyển tuyến và không phải trường hợp cấp cứu (*BHYT của bệnh Nhi đăng ký tại Bệnh viện Lê Lợi*). Theo quy định của bệnh viện những trường hợp BHYT trái tuyến hoặc không có BHYT người nhà phải đóng tạm ứng 500.000 đồng, khi Điều dưỡng Trinh ghi phiếu đóng tạm ứng thì người nhà bệnh Nhi không đồng ý đóng và nói không có tiền. Điều dưỡng Trinh nhắc nhở người nhà sắp xếp thời gian đóng tạm ứng sớm cho bệnh viện và tiến hành thực hiện xếp giường. Khoa Nhi sắp xếp người bệnh nằm theo mã bệnh ICD. Lúc đó khu vực bệnh hô hấp đã hết giường chỉ còn giường dành cho khu vực bệnh Tay-chân-miệng và tiêu chảy nên điều dưỡng Trinh báo với thân nhân bệnh nhi là phải nằm ghép hai bé/giường. Do bệnh nhi Lê Đức Nghĩa còn có anh em sinh đôi nên mẹ bé đã đưa cả hai con vào nằm chung giường với một bệnh nhi khác, tổng cộng giường bệnh đó có ba bé. Vì bé Lê Đức Nghĩa nhập viện với chẩn đoán viêm họng cấp nên điều dưỡng Trinh không thể xếp vào phòng Tay-chân-miệng, tiêu chảy.

Khi xuống phòng 27, điều dưỡng Trinh đã giải thích cho người nhà nên đưa một bé không bị bệnh về để không bị lây bệnh thì người nhà yêu cầu được xuất viện. Điều dưỡng Trinh báo bác sĩ Nam, bác sĩ không đồng ý cho xuất viện. Người nhà yêu cầu được chuyển viện, bác sĩ giải thích trường hợp bệnh này không có chỉ định chuyển viện, người nhà muốn về thì ký hồ sơ xuất viện theo yêu cầu.

Khi điều dưỡng Trinh hướng dẫn người nhà ký hồ sơ ra viện theo yêu cầu, người nhà bệnh Nhi đã thắc mắc về chế độ BHYT không được hưởng đúng tuyến (BHYT đăng ký bệnh viện Lê Lợi). Điều dưỡng Trinh đã giải thích do bé Lê Đức Nghĩa vào viện trong tình trạng không cấp cứu và không có giấy chuyển viện từ bệnh viện Lê Lợi nên không được hưởng đúng tuyến.

Sau khi nhận được thông tin phản ánh của người dân, điều dưỡng Trinh đã làm bản tường trình và nhận khuyết điểm do không giải thích rõ ràng với người nhà bệnh nhi là hiện tại các phòng hô hấp trên đã hết giường phải nằm đôi.

Về vai trò của Điều dưỡng Trưởng khoa: Vì sự việc xảy ra trong tua trực (**03 giờ sáng ngày 03/12/2017**) và thời điểm người nhà bệnh Nhi **xin ra viện là 05 giờ sáng ngày 03/12/2017** nên điều dưỡng Trinh đã báo cáo sự việc trong giao ban của khoa sáng hôm đó. Bác sĩ Trưởng khoa và Điều dưỡng Trưởng khoa Nhi tiến hành họp khoa, nhắc nhở điều dưỡng Trinh và nhân viên trong khoa về kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống với gia đình bệnh Nhi.

Sau khi nhận được phản ánh của người dân, Bác sĩ Giám đốc đã chỉ đạo bác sĩ Trưởng khoa Nhi:

- Nhắc nhở nhân viên trong khoa trong những trường hợp bệnh đông, phải nằm ghép cần phải giải thích cho người nhà người bệnh thông cảm và hợp tác. Đồng thời báo cáo Trưởng khoa có biện pháp nhanh chóng giải quyết tình huống; hạn chế đến mức tối đa việc xếp bệnh nhân nằm ghép.

- Thường xuyên nhắc nhở cán bộ, viên chức nâng cao quy tắc ứng xử khi tiếp xúc với người bệnh và thân nhân người bệnh; giải thích rõ ràng, ân cần để người bệnh hiểu chế độ BHYT khi nằm điều trị nội trú trong trường hợp nào thì được hưởng đúng tuyến, trường hợp nào thì được hưởng trái tuyến, tránh thân nhân người bệnh hiểu không tốt đối với bệnh viện.

Qua sự việc trên, Sở Y tế đề nghị bệnh viện Bà Rịa cần quan tâm, nhắc nhở nhân viên BS, ĐD trong đơn vị cần có thái độ mềm mỏng, tế nhị, giải quyết sự việc một cách nhân văn hơn (**3 giờ sáng vào viện, 5 giờ sáng xin ra viện**); Nghiên cứu sắp xếp các khoa phòng với số giường bệnh được phân bố hợp lý, tránh để xảy ra tình trạng bệnh nhân phải nằm ghép trong bệnh viện.

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, VP.

GIÁM ĐỐC