

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 04 tháng 12 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0994394252 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 20/11/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại **0994394252** trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân phản ánh Bệnh viện Lê Lợi TP.Vũng Tàu nhân viên y tế đông y tên là: Nguyễn Thị Thanh An có hành vi khó chịu với bệnh nhân hay la mắng bệnh nhân, không có đạo đức nghề nghiệp.”

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

Nhân viên y tế đông y Nguyễn Thị Thanh An được nêu trong phản ánh là Bác sĩ YHCT hiện phụ trách 01 phòng khám YHCT thuộc Khoa khám chữa bệnh-cấp cứu, Trung tâm Y tế TP Vũng Tàu.

Vào lúc 15h00 ngày 29/11/2017, cán bộ phụ trách đường dây nóng của TTYT.TP Vũng Tàu đã trực tiếp liên hệ qua số điện thoại 0994394252 để biết rõ sự việc, số điện thoại có thực nhưng không liên hệ được. Vì vậy, về thái độ phục vụ của cán bộ y tế, TTYT TP.Vũng Tàu chưa xác minh được nội dung phản ánh cụ thể.

Về xử lý nội dung phản ánh:

Bác sĩ Nguyễn Thị Thanh An phụ trách KCB YHCT tại phòng khám YHCT của đơn vị luôn hoàn thành chức trách, nhiệm vụ được giao, luôn có đạo đức nghề nghiệp, cụ thể:

- Trong công tác KCB khi cấp toa điều trị (thuốc phải luôn phù hợp với chẩn đoán), tích cực trao đổi và tư vấn người bệnh về phương pháp điều trị.

- Trong giao tiếp trao đổi, tư vấn người bệnh: Bình thường bản thân BS.An có tiếng nói hơi to nên khi trao đổi, tiếp xúc dễ gây hiểu nhầm là la mắng, có hành vi khó chịu đối với mọi người xung quanh, nhất là môi trường tiếp xúc bệnh nhân khi đến khám chữa bệnh đông.

Vì vậy, qua phản ánh người dân, bản thân BS.An cần khắc phục những thiếu sót trong giao tiếp ứng xử với người bệnh trong thời gian tới, điều chỉnh về giao tiếp qua sự trao đổi và tư vấn người bệnh cho phù hợp, tránh sự hiểu nhầm của người bệnh.

Qua sự việc trên, đề nghị TTYT TP.Vũng Tàu tiếp tục nhắc nhở và có biện pháp để nâng cao quy tắc ứng xử, thái độ của cán bộ y tế; Thực hiện

nghiêm Quyết định 2151/QĐ-BYT về “Đổi mới phong cách, thái độ phục vụ của cán bộ y tế, hướng tới sự hài lòng của người bệnh”.

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, VP.

GIÁM ĐỐC