

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 31 tháng 5 năm 2017

THÔNG BÁO
Trả lời phản ánh từ SĐT 977147511
trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 22/5/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 977147511 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: Người dân phản ánh Bệnh viện Mắt tại Bà Rịa hiện tại là 8h00 mà cán bộ nhân viên của bệnh viện chưa làm việc. Yêu cầu cơ quan chức năng kiểm tra và giải quyết.

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

Căn cứ vào các quy định hiện hành, Bệnh viện Mắt áp dụng quy định giờ làm việc như sau:

- Giờ làm việc: Sáng từ 7h - 11h30, chiều từ 13h30 - 17h
- Giờ khám bệnh: Sáng 7h30 - 11h30, chiều 13h30 - 16h30 (30 phút đầu giờ: giao ban, chuẩn bị phương tiện, dụng cụ, máy móc, hướng dẫn BN lấy số và quy trình khám bệnh; 30 phút cuối giờ: vệ sinh máy móc thiết bị, hoàn thành các hồ sơ khám bệnh cho bệnh nhân đi xét nghiệm cận lâm sàng)

Riêng sáng thứ 2:

- Bộ phận tiếp nhận bệnh nhân nhập viện phẫu thuật và xét nghiệm bắt đầu làm việc từ 6h30. Bộ phận tiếp nhận khám bệnh từ 7h15.
- Bộ phận khám bệnh từ 8h (dành 30p chào cờ đầu tuần, phân công triển khai công tác toàn bệnh viện).

Tất cả những quy định trên được niêm yết tại nhiều vị trí ở khu vực khoa khám bệnh, xét nghiệm cận lâm sàng của Bệnh viện Mắt để bệnh nhân theo dõi. Tại thời điểm 7h30 ngày thứ 2, trước khi tổ chức chào cờ, Bệnh viện Mắt có thông báo trên hệ thống loa phát thanh nội bộ để toàn bộ bệnh nhân có mặt nắm thông tin, yên tâm, thông cảm và hợp tác (đã duy trì 10 năm nay).

Theo đó, kết quả kiểm tra thực tế theo phản ánh của bệnh nhân:

Ngày 22/5/2017, Bệnh viện Mắt tiếp nhận 360 bệnh nhân, trong đó 303 bệnh nhân khám ngoại trú và 57 bệnh nhân nhập viện phẫu thuật.

- Bộ phận tiếp nhận nhập viện bắt đầu làm việc từ 6h30p, đến thời điểm 8h đã có 23 bệnh nhân được khám và làm hồ sơ, xét nghiệm tiền phẫu.

- Bộ phận phòng khám bắt đầu tiếp nhận từ 7h19p, đến thời điểm 8h đã có 14 bệnh nhân được tiếp nhận. 8h02p các bàn khám bắt đầu hoạt động, và 8h15p các toa thuốc đã hoàn thiện xuất máy.

- Tất cả các mốc thời gian trên được lưu trên hệ thống phần mềm và thể hiện trên toa thuốc và chứng từ thanh toán của bệnh nhân.

Như vậy tại thời điểm 8h ngày 22/5/2017, cũng có nhiều bệnh nhân đã được Bệnh viện Mắt tiếp nhận, khám và điều trị. Tuy nhiên, có thể trong thời điểm đó có việc tạm ngưng gọi bệnh và người bệnh phản ánh còn chờ ở khu vực phía trước, không thấy được những bệnh nhân đã được tiếp nhận và giải quyết trước đó ở khu vực phía trong.

Qua sự việc này, Sở Y tế đề nghị Giám đốc Bệnh viện Mắt rút kinh nghiệm và thực hiện một số nội dung sau:

- Bố trí nhân viên chăm sóc khách hàng ở khu vực trước phòng khám để hướng dẫn tư vấn bệnh nhân chu đáo hơn; Sắp xếp một bộ phận nhận bệnh và tiếp tục khám bệnh trong thời gian buổi sáng một cách hợp lý để đáp ứng nhu cầu của bệnh nhân;

- Niêm yết thông tin rõ ràng và thông báo trên hệ thống loa nội bộ trong thời điểm đông bệnh để bệnh nhân nắm được thông tin đầy đủ, thông cảm với bệnh viện.

- Nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức cần nâng cao phong cách giao tiếp trong công tác hướng dẫn, ứng xử đối với bệnh nhân, tìm hiểu nguyện vọng của bệnh nhân, giải thích hợp lý các thắc mắc của bệnh nhân nhằm phục vụ bệnh nhân ngày càng được tốt hơn;

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

Nơi nhận:

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

GIÁM ĐỐC