

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 28 tháng 6 năm 2017

THÔNG BÁO
Trả lời phản ánh từ SĐT 983088013
trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 20/6/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 983088013 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân phản ánh nhân viên nam tại phòng số 1 tiếp nhận bệnh nhân của Bệnh viện Mắt của Tỉnh BRVT làm việc với tác phong chậm chạp. Người dân mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý”.

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

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, Bệnh viện Mắt đã kiểm tra, rà soát các bộ phận liên quan, xem lại kết quả tiếp nhận trong hệ thống mạng và camera giám sát tại khu vực tiếp nhận.

Về quy trình tiếp nhận nhập thông tin bệnh nhân tại phòng số 1 bệnh viện Mắt như sau:

- Phòng số 1 là phòng tiếp nhận và nhập thông tin bệnh nhân vào hệ thống phần mềm quản lý khám chữa bệnh của Bệnh viện. Vị trí này do Cử nhân Nguyễn Thị Ngọc Nhân phụ trách.

- Bệnh nhân bốc số thứ tự theo 2 đối tượng để nhập thông tin là khám ưu tiên (*theo quy định luật khám chữa bệnh*) và các đối tượng khám bình thường. Tại phòng số 1 sẽ có 2 bảng điện tử hiển thị số thứ tự cho 2 đối tượng này.

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

Ngày 20/6/2017, phòng tiếp nhận bắt đầu tiếp nhận bệnh nhân đầu lúc 6h49 phút, đến thời điểm 8h10 phút, đã có 70 bệnh nhân được tiếp nhận vào hệ thống mạng, trong đó 31 bệnh nhân ưu tiên và 39 bệnh nhân khám thường.

Trong khoảng thời gian từ 8h10 đến 8h30 do hệ thống phần mềm khám chữa bệnh tại đơn vị bị treo, trong khi Cử nhân Nhân phối hợp với nhân viên IT khắc phục sự cố, Nam điều dưỡng Lã Như Thành (*lẽ ra được ra trực sáng 20/6/2017*) đã được Cử nhân Nhân nhờ ở lại để hỗ trợ tiếp nhận và giải thích cho bệnh nhân. 8h30 phút hệ thống phần mềm được khắc phục và hoạt động trở lại bình thường.

Trường hợp của bệnh nhân (*người phản ánh đường dây nóng*), là đối tượng khám bình thường, bốc số 42. Tại thời điểm xảy ra sự cố hệ thống, bệnh

nhân có ý kiến yêu cầu giải quyết vì gần đến số của mình mà phải chờ lâu, nhân viên Bệnh viện có giải thích với bệnh nhân là đang khắc phục sự cố.

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

- Khi xảy ra sự cố về hệ thống công nghệ thông tin phục vụ công tác khám chữa bệnh, lưu ý việc thông báo, động viên, giải thích rõ ràng cho bệnh nhân hiểu, thông cảm, chờ khắc phục. Nhắc nhở cán bộ, công chức, viên chức cần nâng cao phong cách giao tiếp trong công tác hướng dẫn bệnh nhân, giải tỏa các thắc mắc của bệnh nhân để bệnh nhân yên tâm;

- Phối hợp chặt chẽ với đơn vị triển khai phần mềm nhằm sớm đưa phần mềm mới vào triển khai thực hiện (*triển khai thử nghiệm từ 01/7/2017*) để tránh những tình huống như nêu trên.

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