

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 26 tháng 4 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ SĐT 1687864664 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 11/4/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh của bà Nguyễn Thị Tuyết Nga, địa chỉ: Nhà nghỉ bờ kè, 25/2, đường 27/4, p.Phước Hiệp, Bà Rịa, SĐT: 1687864664 **trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu** với nội dung phản ánh như sau: “Sáng nay 11/4/2017, người dân có đi khám bệnh bảo hiểm của Trung tâm Y tế TP Bà Rịa tại phòng khám Đông Y, người dân bị thoái hóa cột sống lưng nhưng bác sĩ lại đưa thuốc hoạt huyết dưỡng cho người dân. Người dân có lên gặp Giám Đốc của Trung tâm Y tế, nhưng vẫn không giải quyết, hiện nay người dân cũng chưa có lấy lại thẻ bảo hiểm y tế. Người dân gọi lên đường dây nóng xin cơ quan chức xem xét và giải quyết vấn đề này”

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, Sở Y tế đã chỉ đạo TTYT TP Bà Rịa phối hợp xử lý;

Theo đó, vào sáng ngày 11 tháng 4 năm 2017 tại phòng khám số 6 TTYT TPBR (Phòng khám Đông Y) do Bác sĩ Nghĩa và YS Nhung phụ trách có tiếp nhận và khám cho bệnh nhân Nguyễn Thị Tuyết Nga, 38 tuổi; Địa chỉ: Tổ 3, Khu phố Hương Giang, Phường Long Hương thành phố Bà Rịa với yêu cầu tái khám và điều trị “chóng mặt, thoái hóa cột sống thắt lưng”. Tuy nhiên khi khám bệnh nhân khai “còn chóng mặt và dùng cho thuốc giảm đau nữa”, thấy bệnh nhân còn triệu chứng chóng mặt và không còn triệu chứng đau nhức do đó Bác sĩ Nghĩa chẩn đoán bệnh nhân bị “Rối loạn chức năng tiền đình” và cho thuốc Hoạt huyết nhất nhất, Bác sĩ có tư vấn và hướng dẫn bệnh nhân không dùng thêm thuốc khác nữa. Khi ra nhận thuốc được 5 phút bệnh nhân có quay lại hỏi bác sĩ “Sao không cho tôi thuốc điều trị thoái hóa cột sống?” Lúc này Bác sĩ Nghĩa có giải thích cho bệnh nhân là “Không còn đau nhức thì không nên dùng” bệnh nhân không hài lòng nên đã lên gặp Giám đốc TTYT đề nghị giải quyết đúng theo thông tin phản ánh đường dây nóng. Nhưng thông tin theo đường dây nóng cho rằng Lãnh đạo không giải quyết là không đúng sự thật vì Giám đốc đã hướng dẫn, tư vấn cho bệnh nhân và đã gọi Bác sĩ Lâm phòng khám Đông y số 7 khám lại cho bệnh nhân và bệnh nhân đồng ý nhưng do lúc đó gần hết giờ và đã trưa nên bệnh nhân về chiều đến khám tiếp, trong khi đó hết buổi sáng bộ phận tiếp nhận thông tin đã chuyển bệnh nhân lên công điện tử.

Buổi chiều bệnh nhân đến khám lại tại phòng Bác sĩ Lâm lúc 13h30, do trên hệ thống khám bệnh phòng khám số 7 chưa có thông tin người bệnh nên Bác sĩ Lâm đã kêu bệnh nhân sang phòng số 6 chuyển thông tin bệnh nhân qua phòng 7 nhưng thông tin bệnh nhân ở phòng số 6 đã chuyển thông tin lên công điện tử khi kết thúc buổi sáng, bệnh nhân quay lại Phòng số 7 thì được hướng dẫn ngồi chờ bộ phận công nghệ thông tin trích xuất dữ liệu lại cho bệnh nhân, sau khi chờ khoảng 30 phút bộ phận công nghệ thông tin không trích xuất được dữ liệu cho bệnh nhân nên đã hướng dẫn bệnh nhân ra đăng ký lại, không hài lòng với các thủ tục nên bệnh nhân đã lên gặp Giám Đốc lần 2 vào buổi chiều lúc 14h00, Giám đốc đã mời Bác sĩ Nghĩa, Bác sĩ Lâm, Điều Dưỡng lên cùng trao đổi, thông cảm với bệnh nhân và khẳng định buổi sáng Bác sĩ Nghĩa đã cho thuốc phù hợp với chẩn đoán, còn bệnh thoái hóa cột sống thì cho bệnh nhân xuống khám tiếp ở phòng Bác sĩ Lâm và nhận thuốc theo yêu cầu của người bệnh nhưng lúc này do bệnh nhân còn bức xúc nên bỏ về không lấy thuốc cũng không lấy lại thẻ BHYT và điện thoại qua đường dây nóng để phản ánh.

Sáng ngày 17 tháng 4 năm 2017 TTYT đã tiến hành làm việc với bệnh nhân tại phòng Phó Giám đốc có sự tham gia của Lãnh đạo đơn vị - Thanh tra của thủ trưởng – Tổ CTXH kết quả:

+ Bệnh nhân thừa nhận quá trình xảy ra sự việc đúng như trên.

+ Bệnh nhân thừa nhận có xúc phạm tới Bác sĩ khám bệnh theo đúng bản tường trình của Bác sĩ Nghĩa, Bác sĩ Lâm. Trừ đánh Bác sĩ Nghĩa là không nhận (Bệnh nhân giải thích do BS Nghĩa gạt BN khi bệnh nhân chụp hình nên bệnh nhân có gạt lại Bác sĩ Nghĩa).

+ Lãnh đạo TTYT đã trực tiếp gặp và giải quyết khiếu nại của BN kịp thời theo quy định nhưng do BN bức xúc nên BN không chấp nhận.

+ TTYT đã tiến hành làm thủ tục trả lại thẻ BHYT và cho bệnh nhân chuyển viện lên Bệnh viện Bà Rịa theo yêu cầu bệnh nhân.

+ Đoàn công tác đã thông qua biên bản, bệnh nhân đã đồng ý và ký tên.

Qua sự việc này, Sở Y tế đề nghị Giám đốc Trung tâm Y tế TP Bà Rịa nghiêm túc chấn chỉnh, xem xét lại quy trình khám chữa bệnh tại đơn vị, nhắc nhở y, bác sĩ cải thiện phong cách giao tiếp trong công tác hướng dẫn, ứng xử đối với bệnh nhân và rút kinh nghiệm sâu sắc trong quá trình xử lý tình huống trên, 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;
- TTYT TPBR (T/hiện);
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC