

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 29 tháng 6 năm 2017

## THÔNG BÁO

### Trả lời phản ánh từ SĐT 1689800429 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 14/6/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 1689800429 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân phản ánh bệnh viện Đất Đỏ: bệnh nhân 90 tuổi nhưng không được ưu tiên vẫn phải xếp hàng theo thứ tự. Người dân yêu cầu cơ quan chức năng can thiệp giải quyết”

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

Sau khi nhận được thông tin đường dây nóng, Trung tâm y tế Đất Đỏ tiến hành xác minh, làm rõ sự việc. Kết quả như sau:

- Vào khoảng thời gian lúc 13h40p đến 13h50p, người nhà của bà Nguyễn thị Giỏi (sinh năm 1929) có lớn tiếng tại Khoa Dược và nói là đã điện thoại đường dây nóng về trường hợp bệnh nhân 90 tuổi nhưng không được ưu tiên, vẫn phải xếp hàng theo thứ tự.

- Đơn vị tiến hành kiểm tra trên hệ thống phần mềm khám chữa bệnh (thời gian kiểm tra vào lúc bắt đầu nhận bệnh buổi chiều cùng ngày đến khi nhận được phản ánh). Kết quả: "Chỉ có 01 bệnh nhân duy nhất thuộc diện ưu tiên trên 75 tuổi là bà Nguyễn Thị Giỏi được khám ở phòng số 01".

+ Phòng khám số 01 do BS. Dương Thị Diễm Thúy phụ trách:

- Khám cho bệnh nhân đầu tiên bà Võ Thị Kim Yên (sn: 1958) nhận bệnh 13h33p và kết thúc khám bệnh 13h36p.
- Bệnh nhân thứ hai Phạm Văn Châu (sn: 1954) nhận bệnh 13h36p, kết thúc khám bệnh 13h43p.
- Bệnh nhân thứ ba Đào Thị Hận (sn:1965) nhận bệnh 13h37p, kết thúc khám bệnh 13h47p.

+ Đến lượt bệnh nhân thứ 4 là Bà Nguyễn Thị Giỏi (sn 1929) do bệnh nhân thuộc diện ưu tiên nên không cần phải bốc số thứ tự mà được quây nhận bệnh tiếp nhận và hướng dẫn bệnh nhân đến thẳng phòng khám số 01 chờ gọi tên, tuy nhiên, do đang khám cho bệnh nhân thứ 3 nên điều dưỡng (hỗ trợ Bác sĩ khám) có hướng dẫn bệnh nhân ngồi ghé chờ; khám cho bệnh nhân thứ 3 xong thì mời Bà Giỏi vào khám (Thời gian bà Giỏi được khám bệnh **13h38p** và kết

thúc khám bệnh là **13h50p**). Như vậy việc ưu tiên chưa hợp lý đối với bệnh nhân này đã xảy ra tại Khoa Dược.

- Hiện đơn vị đang thực hiện như sau: Có bảng hướng dẫn **Đối tượng khám ưu tiên "người già trên 75 tuổi, người khuyết tật, phụ nữ mang thai....."** đến trực tiếp quầy nhận bệnh, không cần phải lấy số thứ tự. Như vậy Quy trình khám chữa bệnh của Trung tâm y tế Đất Đỏ đối với bệnh nhân ưu tiên đã giảm 01 bước so với Quy trình khám chữa bệnh của Bộ Y tế.

Qua sự việc trên, đơn vị xin tiếp thu và cảm ơn ý kiến phản ánh của Bà, sắp tới đơn vị sẽ trang bị mộc dấu "**Ưu tiên**" cho các phòng có khám ưu tiên, khi Bs khám xong, sẽ đóng mộc ưu tiên vào toa thuốc, lúc đến Khoa Dược sẽ được cấp thuốc trước cho bệnh nhân ưu tiên, không phải sắp xếp toa thuốc theo thứ tự chung.

Đơn vị tiếp tục cải tiến quy trình; thường xuyên nhắc nhở cán bộ, viên chức khi tiếp xúc với bệnh nhân luôn giải thích rõ ràng, ân cần để người bệnh hiểu rõ quy trình khám chữa bệnh của đơn vị.

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

***Nơi nhận:***

- Tỉnh ủy, UBND tỉnh (B/cáo);
- Đăng trên đường dây nóng tỉnh BRVT (T/báo);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- TTYT Đất Đỏ (T/hiện);
- Các đơn vị KCB (biết)
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**