

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 25 tháng 7 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ SĐT 937171193 trên hệ thống đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh BRVT

Ngày 13/7/2017, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ SĐT: 937171193 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân gọi lên phản ánh sự việc tại Bệnh viện Bà Rịa là người dân có đăng kí khám bệnh thẻ ưu tiên tại phòng số 3 ở lầu trệt, người dân ngồi chờ mà chưa thấy lượt kê nên có vào phòng hỏi lại và nhân viên tên Nguyễn Thị Thùy Na trả lời anh là chưa đến lượt ra ngoài ngồi chờ gọi tên mới được vào. Người dân ra ngoài đứng chờ, nhưng vì bệnh bất tiện nên không thể ngồi nên người dân đứng, nhân viên y tế Nguyễn Thị Thùy Na lại kê bảo vệ đến làm khó dễ người dân. Người dân rất bức xúc vì cách cư xử của cán bộ Y tế đối với bệnh nhân, mong cơ quan chức năng xem xét và xử lý”

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

Sau khi nhận được thông tin đường dây nóng, Bệnh viện Bà Rịa đã tiến hành xác minh, làm rõ sự việc. Kết quả giải trình như sau:

Vào lúc 13 giờ 43 phút ngày 13/7/2017 anh Nguyễn Văn **Quý** đăng ký khám bệnh thẻ PVI tại phòng khám Nội ưu tiên 03.

Vào lúc 14 giờ anh **Quý** đến trước cửa phòng khám Nội ưu tiên 03 yêu cầu được khám ngay. Điều dưỡng Nguyễn Thị Thùy Na tại đây có giải thích chưa đến số thứ tự của anh, khi nào màn hình và loa hiển thị số thứ tự của anh thì anh sẽ được vào khám và mời anh ra trước ngồi chờ. Tuy nhiên anh **Quý** đã không đồng ý và trả lời: “Tôi không ngồi được, tôi ngồi là đứt tôi tụ máu, tôi cứ đứng trước cửa, nếu không muốn tôi đứng đây thì đóng cửa lại mà khám”. Lúc này điều dưỡng Na có gọi điện thoại cho Điều dưỡng trưởng của khoa để xin hướng giải quyết. Tuy nhiên có thể trong cách ứng xử của điều dưỡng Na chưa linh động nên người bệnh hiểu lầm là điều dưỡng Na gọi cho bảo vệ. Vì vậy người bệnh bức xúc và phản ánh đường dây nóng.

Sau khi nhận được thông tin phản ánh của người bệnh, Giám đốc bệnh viện Bà Rịa đã chỉ đạo: Trưởng khoa Khám bệnh nhắc nhở điều dưỡng Na linh động hơn trong cách giải quyết và ứng xử của mình. Đồng thời đối với những vấn đề khó giải quyết thì liên hệ với Điều dưỡng trưởng hoặc nhân viên chăm sóc khách hàng của bệnh viện để có hướng giải quyết kịp thời, tránh gây phiền hà cho người bệnh.

Đề nghị Giám đốc bệnh viện Bà Rịa thường xuyên nhắc nhở cán bộ, viên chức nâng cao quy tắc ứng xử khi tiếp xúc với bệnh nhân, giải thích rõ ràng, ân cần để người bệnh hiểu rõ quy trình khám chữa bệnh của đơn vị; Tìm hiểu nguyện vọng, giải quyết hợp lý các nhu cầu chính đáng của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân.

Qua đây, chúng tôi rất cảm ơn bệnh nhân đã có những đóng góp trên tinh thần xây dựng nhằm giúp đơn vị phục vụ ngày càng tốt hơn. Bên cạnh đó, để việc khắc phục sửa chữa những sai sót một cách kịp thời và hiệu quả, rất mong bệnh nhân phản ánh nhanh qua số điện thoại đường dây nóng của Ngành Y tế đã công khai, số điện thoại là: 1900.9095.

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;
- Bệnh viện Bà Rịa;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC