

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 18 tháng 7 năm 2017

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh từ SĐT 988436379 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: 988436379 trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu với nội dung phản ánh như sau: “Người dân bức xúc về việc làm việc của nhân viên tiếp nhận hồ sơ của bệnh viện Lê Lợi TPVT, ngày 13/7/2017 người dân có làm thủ tục khám bệnh, nộp đầy đủ giấy tờ gồm CMND, thẻ BHXH và các giấy tờ khác, sau khi nhân viên trả lại hồ sơ thì không đưa đầy đủ mà chỉ trả sổ khám, người dân đợi khám lâu nên đi về, trở lại quây xin trả lại CMND và BHYT thì được nhân viên trả lời là không giữ, và không tìm hộ người dân, trả lời là trả hết rồi, người dân mong cơ quan can thiệp giúp sự việc này để người dân lấy lại giấy tờ (hiện tại người dân nhớ rất rõ là không cầm giấy tờ gì)”

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 Lê Lợi đã tiến hành xác minh, làm rõ sự việc. Kết quả giải trình như sau:

Vào khoảng thời gian từ 07h15 phút đến 10h00 phút ngày 13/7/2017, ông Nguyễn Kim Hữu (SĐT 0988.436.379) có đến đăng ký khám bệnh ngoại trú tại Phòng khám Răng Hàm Mặt - Bệnh viện Lê Lợi. Số phiếu khám của ông Hữu là số 23, trước ông Hữu còn 5 người nữa. Do chờ lâu nên ông Hữu đi mua thuốc uống và không tiếp tục chờ nữa, khi quay lại lấy giấy tờ thì ông cho rằng còn thiếu giấy chứng minh nhân dân (CMND) của ông, khi ông yêu cầu tìm CMND cho ông thì nhân viên tại đây nói chỉ nhận sổ khám bệnh và thẻ bảo hiểm y tế, không nhận giấy CMND.

Khi ông Hữu bức xúc và phản ánh, nhân viên tiếp nhận có tìm và giải thích cho ông Hữu nhưng chưa nhiệt tình và chưa làm vừa lòng ông Hữu, Bệnh viện cũng đã mở camera và cùng ông Hữu xem quá trình nhận giấy và trả giấy tờ tại phòng tiếp nhận, tại thời điểm đó ông Hữu không có ý kiến gì thêm.

Về qui trình tiếp nhận hồ sơ và đăng ký khám bệnh ngoại trú, gồm 4 bước:

- Bước 1: Xếp hàng lấy số thứ tự phòng khám.
- Bước 2: Chuẩn bị hồ sơ để nhập thông tin khám bệnh gồm: (1) Giấy hẹn tái khám và toa thuốc có mã vạch (nếu bệnh nhân tái khám), hoặc giấy giới thiệu

chuyển tuyến (nếu có); (2) Sổ khám bệnh và thẻ BHYT (bắt buộc); (3) Sổ thứ tự phòng khám (bắt buộc).

- Bước 3: Chờ gọi tên và khám bệnh tại phòng khám đã đăng ký. Xong tiến hành đóng tiền (nếu có, tùy theo hóa đơn viện phí và loại thẻ BHYT).

- Bước 4: Lấy thuốc theo thứ tự tại quầy phát thuốc và kết thúc qui trình.

** Ghi chú: Nếu là lần khám đầu tiên thì người bệnh sẽ được yêu cầu chụp hình tại quầy tiếp nhận, không phải trình giấy CMND.*

Sau khi nhận thông tin phản ánh, Bệnh viện Lê Lợi đã nhanh chóng liên lạc với ông Hữu bằng số điện thoại phản ánh nêu trên, đại diện Bệnh viện đã giải thích thêm cho ông Hữu về qui trình khám chữa bệnh, hứa sẽ tiếp tục tìm trả giấy CMND cho ông Hữu nếu thấy trong khuôn viên Bệnh viện, ông Hữu cũng muốn bệnh viện kiểm tra các góc độ khác của camera để tìm giúp giấy CMND nếu được. Ông Hữu cũng đã hài lòng và đề nghị Bệnh viện tiếp tục hỗ trợ ông tìm lại CMND, yêu cầu nhân viên của Bệnh viện cần có thái độ cảm thông và nhiệt tình hơn khi khách hàng yêu cầu được giúp đỡ.

Đề nghị Giám đốc bệnh viện Lê Lợi tiếp tục cố gắng cải tiến quy trình; 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 và phát triển 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);
- Công Thông tin điện tử SYT;
- Bệnh viện Lê Lợi;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC