

Số: /TB-SYT

Bà Rịa-Vũng Tàu, ngày 21 tháng 11 năm 2016

THÔNG BÁO

Trả lời phản ánh của công dân về trả lời kết quả khám thính tại bệnh viện Bà Rịa

Ngày 09/11/2016, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh **trên hệ thống đường dây nóng tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu** của ông Ngô Văn An; địa chỉ: Đá Bạc, huyện Châu Đức, tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu; SĐT: 0937586488 với nội dung như sau: Ông An phản ánh sự việc hôm thứ 5 ngày 02/11/2016 ông cho con đi khám thính ở bệnh viện Bà Rịa, sau khi chạy tới chạy lui làm thủ tục thì bác sĩ nói ông về để lại số điện thoại sau giấy khám bệnh, khi nào có kết quả thì sẽ liên lạc lại với ông, ông chờ mãi cho tới hôm nay ngày 9/11/2016 mà không thấy trả lời kết quả, ông mong cơ quan giúp ông để sớm biết được con ông bệnh như thế nào, ông rất lo lắng.

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

Theo Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Quy chế thực hiện cơ chế một cửa, cơ chế một cửa liên thông tại cơ quan hành chính nhà nước tại địa phương, bệnh viện Bà Rịa đã xây dựng quy trình tại bộ phận một cửa về thủ tục tiếp nhận và trả kết quả, thời gian giải quyết hồ sơ cho người bệnh tối đa là 07 ngày làm việc. Do đó vào ngày 02/11/2016, sau khi tiếp nhận hồ sơ từ ông Ngô Văn An xin chứng nhận bệnh nhân Ngô Ngọc Dung sinh năm 2007 bị “Câm điếc bẩm sinh”, bệnh viện Bà Rịa hẹn sẽ trả thủ tục vào ngày 07/11/2016 (*sớm hơn 05 ngày so với quy định*). Tuy nhiên vào ngày 03/11/2016 đến ngày 08/11/2016, nhân viên phụ trách tiếp nhận xử lý nghỉ đột xuất do tai nạn và không bàn giao kỹ cho nhân viên thay thế nên đã chậm trễ trong việc thông báo kết quả đến người dân.

Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, vào sáng ngày 09/11/2016 bệnh viện Bà Rịa đã liên hệ và ngay buổi chiều mời ông Ngô Văn An vào nhận giấy chứng nhận cho Ngô Ngọc Dung sinh năm 2007 bị “Câm điếc bẩm sinh”, đồng thời nhận lỗi vì sự chậm trễ này. Ông An đã vui vẻ nhận giấy và chấp nhận lời xin lỗi của bệnh viện Bà Rịa.

Bệnh viện Bà Rịa cũng đã làm việc với bộ phận một cửa hướng dẫn kỹ lại quy trình tiếp nhận và giải quyết hồ sơ cho tất cả nhân viên nắm rõ (*kể cả nhân viên thay thế*) để rút kinh nghiệm và thực hiện đúng theo quy định.

Sở Y tế xin thông báo đến người dân được biết và chân thành cảm ơn sự phản ánh quý báu của ông./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (B/cáo);
- Đăng trên đường dây nóng tỉnh BRVT (T/báo);
- Cổng Thông tin điện tử SYT;
- Bệnh viện Bà Rịa (T/hiện);
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC