UBND TỈNH BÀ RỊA - VŨNG TÀU **SỞ Y TẾ**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 33 /TB-SYT	*Bà Rịa - Vũng Tàu, ngày 28 tháng 01 năm 2021*

THÔNG BÁO
Trả lời phản ánh từ số điện thoại 0394.688.015 về quy trình khám bệnh tại Bệnh viện Bà Rịa trên hệ thống Đường dây nóng của Lãnh đạo tỉnh

Ngày 07/01/2021, Sở Y tế nhận được thông tin phản ánh từ số điện thoại 0394.688.015 trên hệ thống Đường dây nóng tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu với nội dung như sau:

- *"Người dân phản ánh sự việc: Sáng nay (07/01/2021) người dân đi khám bệnh tại Bệnh viện Bà Rịa, có số thứ tự là 28 khám ở khoa tổng hợp 2. Nhưng đến 9 giờ mà người dân vẫn chưa được vào khám, trong khi đó trên bảng lại hiển thị số thứ tự 45 được vào, người dân có bức xúc và hỏi thì các y tá không trả lời mà xua đuổi người dân ra khỏi phòng khám. Nay người dân gọi lên ĐDN mong cơ quan chức năng xem xét lại thái độ và cách cư xử của y bác sỹ, cũng như việc sắp xếp số thứ tự khám bệnh của Bệnh viện Bà Rịa".*

Sau khi nhận được thông tin phản ánh, Bệnh viện Bà Rịa đã tiến hành xác minh tìm hiểu sự việc và báo cáo như sau:

I. Kết quả xác minh:

- Người phản ánh từ số điện thoại 0394.688.015 là người bệnh Nguyễn Thế Hoà.

- Quy trình khám bệnh: Bác sĩ gọi người bệnh vào khám theo số thứ tự đã đăng ký. Tuy nhiên, trường hợp đặc biệt người bệnh cần nhịn đói để làm nội soi, bác sỹ hỗ trợ chỉ định trước không theo số thứ tự.

- Hiện tại Khoa khám bệnh đã bố trí bàn nhập chỉ định cận lâm sàng trước cho những người bệnh tiểu đường từ lúc 6 giờ hàng ngày (từ thứ Hai đến thứ Sáu). Khi đó tên người bệnh sẽ hiện lên trên màn hình chờ để bệnh nhân theo dõi.

- Qua trích xuất dữ liệu từ hệ thống phần mềm khám bệnh, có 8 trường hợp số thứ tự (29, 31, 33, 37, 38, 39, 42, 47 và không có số 45) lớn hơn ông Hòa được vào khám trước với những lý do cụ thể như sau:

+ 05 trường hợp bệnh đái tháo đường không phụ thuộc insuline bác sĩ cho chỉ định thử đường huyết lúc đói.

+ 01 trường hợp bệnh lý tăng huyết áp, người bệnh sinh năm 1936 có dấu hiệu nặng từ TTYT tuyến dưới chuyển lên cần được ưu tiên khám và xử trí chuyển phòng khám khác.

+ 02 trường hợp có tiền sử chẩn đoán loét dạ dày và trĩ nên bác sĩ cho chỉ định nội soi trước.

+ Các trường hợp này, sau khi có kết quả cận lâm sàng sẽ quay trở lại bàn khám theo số thứ tự đã đăng ký.

- Ông Hòa có thắc mắc với điều dưỡng bàn khám, lúc đó điều dưỡng có giải thích và mời Ông ngồi chờ một chút sẽ gọi vào khám theo số thứ tự, chứ không xua đuổi như Ông phản ánh. Đồng thời, nhân viên phòng Chăm sóc khách hàng đã trực tiếp đến giải thích cho Ông rõ vì một số lý do trên nên Ông chưa được khám theo số thứ tự.

II. Kết luận:

Qua thông tin phản ánh và kết quả xác minh, Bệnh viện Bà Rịa nhận thấy:

- Ông Hòa phản ánh việc chờ đợi và khám bệnh không theo thứ tự là đúng. Tuy nhiên, có 8 trường hợp người bệnh cần chỉ định cận lâm sàng nên bàn khám đã sắp xếp cho người bệnh vào khám trước ông Hòa; các trường hợp này, sau khi có kết quả cận lâm sàng sẽ quay trở lại bàn khám theo số thứ tự đã đăng ký.

- Điều dưỡng có giải thích cho ông Hòa, nhưng do giọng nói vùng miền làm Ông hiểu nhầm chứ không có thái độ xua đuổi như người bệnh phản ánh.

- Qua nội dung phản ánh, Giám đốc bệnh viện đã chỉ đạo Trưởng khoa khám bệnh, điều dưỡng trưởng khoa:

+ Nhắc nhở điều dưỡng bàn khám nội 2 cần nghiêm túc rút kinh nghiệm, khi người bệnh thắc mắc cần giải thích cặn kẽ quy trình khám cho người bệnh. Nếu quá khả năng phải báo lãnh đạo khoa xử lý kịp thời.

+ Khoa Khám bệnh thông báo việc xét nghiệm đường huyết lúc 6 giờ tại vị trí nhập chỉ định cho người bệnh biết, tránh trường hợp hiểu nhầm gây bức xúc.

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

Nơi nhận:
- Tỉnh ủy, UBND tỉnh (báo cáo);
- ĐDN BRVT (đăng tải);
- Bộ phận CNTT Sở (//);
- Các đơn vị KCB (th/h);
- Phòng NV SYT (để biết);
- Lưu: VT, Ttra.

GIÁM ĐỐC

Sở Y tế tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
Ủy ban Nhân dân tỉnh Bà Rịa - Vũng Tàu
28-01-2021 10:22:34 +07:00

Phạm Minh An