

Số: /SYT – NV

Bình Phước, ngày tháng năm 2024

BÁO CÁO

Kết quả tiếp nhận và xử lý đường dây nóng Sở Y tế tháng 03/2024

Kính gửi: Các cơ sở y tế trên địa bàn tỉnh.

Thực hiện chỉ đạo của Ban giám đốc Sở Y tế về báo cáo tiếp nhận và trả lời các cuộc gọi đường dây nóng phản ánh của nhân dân về lĩnh vực y tế.

Từ ngày 01/3/2024 đến 31/3/2024, Số điện thoại đường dây nóng: 0967871818 của Sở Y tế đã tiếp nhận và xử lý **07** cuộc gọi, trong đó:

+ 01 cuộc gọi phản ánh thái độ cán bộ y tế trong công tác khám, chữa bệnh tại các cơ sở y tế.

+ 03 cuộc gọi yêu cầu giải đáp các thắc mắc của người dân trong lĩnh vực y tế.

+ 02 cuộc gọi hỏi số điện thoại cơ sở y tế.

+ 01 thông tin phản ánh từ tổng đài 1022.

Sở Y tế đề nghị các đơn vị khám, chữa bệnh tăng cường công tác khám, chữa bệnh, công tác tuyên truyền, giao tiếp hướng đến sự hài lòng của người bệnh.

(Đính kèm Báo cáo cập nhật phản ánh đường dây nóng tháng 03/2024)

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Các PGĐ Sở Y tế;
- Các Phòng chức năng;
- Website Sở Y tế;
- Lưu VT – NV (Cúc)

GIÁM ĐỐC

PHỤ LỤC

Cập nhật thông tin phản ánh đường dây nóng

(Đính kèm Công văn số /SYT – NV ngày / /2024 của Sở Y tế)

STT	Thời gian	Số điện thoại	Nội dung	Kết quả xử lý	Ghi chú
01	8h35p ngày 14/3/2024	0974963766	Chị Nguyễn Thị Diệu Ngọc thực hiện xét nghiệm viêm gan siêu vi B tại BV Hoàn Mỹ Bình Phước từ ngày 4/3/2024, đóng phí xét nghiệm hết 1.800.000đ. Đến ngày 14/3/2024 đến lấy kết quả, Bệnh viện báo không trả kết quả xét nghiệm cho chị Ngọc được và trả lại 780.000đ, nhân viên y tế nói là trừ phí những xét nghiệm đã làm trước đó của Chị. Yêu cầu Sở Y tế xuống giải quyết.	Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Sở Y tế đã liên hệ trực tiếp với lãnh đạo Bệnh viện Hoàn Mỹ. Lãnh đạo Bệnh viện đã làm việc trực tiếp và hoàn trả toàn bộ số tiền của Chị đã đóng. BV Hoàn Mỹ đã phản hồi lại để SYT được biết.	
02	10h20 p ngày 14/3/2024	0963639214 Phản ánh đến tổng đài 1022	Chị Ngọc Khoa, 0963639214, Mã hồ sơ: 000.00.16.H10-240110-0006, Cấp Chứng chỉ hành nghề dược, Trạng thái: Từ chối tiếp nhận, Ngày hẹn trả: 05/02/2024. Chị đã bổ sung 2 hình chân dung nộp tại Trung tâm Dịch vụ công tỉnh, nhưng hệ thống vẫn trạng thái	Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Sở Y tế đã phản hồi nội dung Sở Y tế đã có Văn bản số 208/SYT – NV ngày 29/01/2024 trả hồ sơ chị Nguyễn Huỳnh Ngọc Khoa nêu rõ lý	

			từ chối tiếp nhận. Vậy hồ sơ của chị có thiếu gì không? Kính chuyển đơn vị kiểm tra, hỗ trợ người dân ạ.	do không cấp được CCHN. Đề nghị lên hệ HCC để nhận kết quả và nhận lại lệ phí. Bộ phận 1 của Hành chính công đã liên hệ trực tiếp đến Chị Ngọc Khoa để giải thích và chuyển trả kết quả.	
03	11h20 ngày 14/3/2024	0974963766	Chị Nguyễn Thị Diệu Ngọc phản hồi thông tin đã làm việc với lãnh đạo BV Hoàn Mỹ và được hoàn trả toàn bộ số tiền theo yêu cầu. Chị báo quên thẻ bảo hiểm ở Bệnh viện yêu cầu gửi bưu điện về nhà cho Chị.	Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Sở Y tế đã báo lãnh đạo bệnh viện rà soát khu vực hành chính, trả hồ sơ, nếu có thẻ BHYT của chị Ngọc sẽ hỗ trợ gửi về tận nhà.	
04	15h07 ngày 15/3/2024	0393207312	Hỏi số điện thoại của BVĐK tỉnh để hỏi thăm có khám bệnh không	Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Sở Y tế đã cung cấp số điện thoại hành chính của BVĐK tỉnh. Vẫn không liên lạc được nên đã cung cấp số điện thoại PGĐ Bệnh viện. Đề	

				ngộ BVĐK tỉnh rà soát lại các số điện thoại công bố trên website để người dân tiện liên hệ.	
05	14h18 ngày 19/3/2024	0908652628	<p>Trường hợp mẹ chị có thể bảo hiểm y tế tại Lộc Ninh, bị ung thư. Đang điều trị ngoại trú tại Bệnh viện Ung bướu TP. HCM. Tháng 2/2024, Chị về xin giấy chuyển viện cho Mẹ chị thì được BVĐK tỉnh hướng dẫn phải có người bệnh đăng ký khám, bệnh tại BV thì mới làm giấy chuyển tuyến theo quy định. Ngày 19/3/2024, Chị đưa mẹ chị về BVĐK tỉnh để khám và xin chuyển tuyến. Tuy nhiên Bệnh viện trả lời là mẹ chị đang điều trị tại BV Ung bướu nên không thể nhập hồ sơ khám bệnh tại BVĐK tỉnh. Chị hỏi BVĐK tỉnh trả lời như vậy đúng hay sai?</p>	<p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Sở Y tế đã giải thích cho người nhà hiểu về quy định khám, điều trị và chuyển tuyến bắt buộc phải có người bệnh để khám trực tiếp là đúng quy định. Việc ngày 19/3/2024 Khi Mẹ chị đến khám tại BVĐK tỉnh, sau khi nhập mã thẻ BHYT của Mẹ chị thì phát hiện mẹ chị vẫn đang điều trị tại BV Ung bướu thì BVĐK tỉnh không thể tiếp nhận đồng thời khám, chữa bệnh tại BVĐK tỉnh là đúng quy định. Đã hướng</p>	

				<p>dẫn Chị làm thủ tục xuất viện ở BV Ung Bướu rồi mới đăng ký khám ,chuyển tuyến ở BVĐK tỉnh Bình Phước. Chị đã hiểu và sẽ thực hiện theo hướng dẫn.</p>	
06	15h47 ngày 19/03/2024	0968294981	<p>Văn thư Sở Công Thương hỏi số điện thoại văn phòng Sở Y tế vì gọi số điện thoại trên website không được</p>	<p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Đã cung cấp số điện thoại Văn phòng Sở. Đề nghị bộ phận văn phòng rà soát lại số điện thoại niêm yết trên website.</p>	
07	21h28 ngày 28/3/2024	0354328493	<p>Phản ánh đưa người nhà đến khám tại TTYT huyện Bù Gia Mập nhưng được TTYT chuyển viện ra TTYT TX Phước Long vì không có bác sĩ siêu âm.</p>	<p>Sau khi tiếp nhận thông tin phản ánh, Sở Y tế đã ghi nhận thông tin và giải thích cho người nhà vì tình trạng thiếu nhân lực tại Trung tâm Y tế huyện Bù Gia Mập. Người nhà đã tiếp nhận thông tin và đồng ý chuyển bệnh nhân ra TTYT</p>	

				thị xã Phước Long để điều trị	
--	--	--	--	----------------------------------	--