

Số: 119 /BV-KHTH

V/v trả lời ý kiến của ông Trần Văn Ngọc phản  
ánh trên mạng xã hội về khám chữa bệnh  
BHYYT tại Bệnh viện đa khoa Đăk Glong.

Đăk Glong, ngày 28 tháng 5 năm 2018

Kính gửi: Ông Trần Văn Ngọc . Địa chỉ: Thôn 5, Quảng Khê, Đăk Glong.

Lời đầu tiên, Bệnh viện đa khoa huyện Đăk Glong xin trân trọng cảm ơn Quý bệnh nhân và thân nhân của bệnh nhân về sự quan tâm, tin tưởng, góp ý trong thời gian qua. Sự tin tưởng, ủng hộ của Quý bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân luôn là nguồn động viên to lớn để Bệnh viện đa khoa huyện Đăk Glong nỗ lực hơn nữa trong công tác phục vụ Quý bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân tốt hơn.

Với phương châm “Sẽ chia – Tình thương – Trách nhiệm” Bệnh viện đa khoa huyện Đăk Glong chúng tôi đã không ngừng cố gắng, nỗ lực hết mình để nâng cao chất lượng dịch vụ, chất lượng phục vụ đáp ứng sự hài lòng của người bệnh ngày càng tốt nhất.

Ngày 23 tháng 05 năm 2018, Bệnh viện đa khoa huyện Đăk Glong nhận được nội dung phản ánh trên trang Facebook cá nhân “Trần Văn Ngọc” có địa chỉ tại Thôn 5 xã Quảng Khê, huyện Đăk Glong phản ánh về việc: “Ngày 22/05/2018 đi khám bệnh tại bệnh viện và đã được bác sĩ khám cho đơn thuốc, có xin thêm chai thuốc xịt mũi bác sĩ bảo không cần thiết và hết thuốc. Khi qua quầy nhận thuốc thì được trả lời là còn thuốc, tại sao còn thuốc mà bác sĩ không cho, đồng thời giữa bác sĩ và dược sĩ còn trao đổi riêng với nhau, sau đó thống nhất uống thuốc theo đơn không cho thêm thuốc xịt. Cho nên phản ánh về cách làm việc của các nhân viên bệnh viện không rõ ràng trong việc cho và cấp thuốc. Phản ánh về những quyền lợi của người bệnh khi khám bệnh bằng BHYYT”.

Ngay sau khi nhận được nội dung phản ánh, đơn vị chúng tôi đã làm việc với các bộ phận, khoa, phòng và các cá nhân liên quan đến nội dung phản ánh. Bệnh viện đa khoa huyện Đăk Glong có trả lời cụ thể như sau:

Qua làm việc với Bác sĩ trực tiếp khám và kê đơn thuốc và Dược sĩ trực tiếp cấp thuốc cho bệnh nhân Trần Văn Ngọc.

**1. Trả lời về nội dung bác sĩ khám bệnh nói hết thuốc xịt mũi nhưng dược sĩ nói còn thuốc**

- Bác sĩ thực hiện đảm bảo đúng quy trình, quy chế chuyên môn, kê đơn thuốc phù hợp với phác đồ điều trị và tình trạng bệnh, đảm bảo đúng trách

nhiệm của người thầy thuốc khám chữa bệnh. Đồng thời bác sĩ đã tư vấn cụ thể về tình trạng bệnh cụ thể cho bệnh nhân.

- Dược sĩ thực hiện cấp phát thuốc đúng và đủ theo đơn của bác sĩ chỉ định, đồng thời tư vấn cho người bệnh về cách dùng thuốc theo đơn của Bác sĩ. Chứ không được tư vấn là vẫn còn thuốc xịt mà không kê cho bệnh nhân Trần Văn Ngọc, có thể trong quá trình tư vấn dùng thuốc của dược sĩ không rõ ràng gây hiểu lầm trong câu nói.

## **2. Trả lời về nội dung Bác sĩ và dược sĩ còn trao đổi riêng với nhau, sau đó thống nhất uống thuốc theo đơn không cho thêm thuốc xịt**

Trong quá trình cấp phát thuốc cho bệnh nhân, giữa Bác sĩ và Dược sĩ cấp phát thuốc có sự trao đổi với nhau là trao đổi về công tác chuyên môn của bệnh viện chứ không phải trao đổi về việc kê lại cho thêm hay không cho thêm thuốc xịt mũi vào đơn thuốc của bệnh nhân Trần Văn Ngọc.

Đồng thời, kiểm tra lại hệ thống kho thuốc thì hiện tại thuốc xịt mũi mà bệnh nhân xin kê là đã hết, đang chờ nhập về. Tuy vậy nhưng vẫn có thuốc thay thế là thuốc nhỏ mũi và đã kê cho bệnh nhân.

Qua sự việc trên đơn vị chúng tôi đã nhắc nhở cán bộ viên chức trong quá trình làm việc trao đổi công việc nên thực hiện đúng vị trí, tránh gây hiểu nhầm cho người bệnh.

Trong quá trình cung cấp dịch vụ, có thể chúng tôi vẫn còn nhiều thiếu sót chưa đáp ứng được sự hài lòng của quý bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân. Vì vậy, chúng tôi rất mong sẽ tiếp tục nhận được sự tin tưởng, sự ủng hộ của Quý bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân trong thời gian tới cùng những ý kiến đóng góp nhận xét chân thành để dịch vụ y tế của Bệnh viện đa khoa huyện Đăk Glong ngày càng đáp ứng được sự hài lòng của Quý bệnh nhân và thân nhân tốt nhất./.

*Mọi thắc mắc của Quý bệnh nhân và thân nhân bệnh nhân xin vui lòng gọi số: 0962.57 1818 hoặc Email: bvdkdakglong.daknong@gmail.com.*

Nơi nhận: 

- Như kính gửi;
- Ban GD (để biết);
- Các khoa, phòng (để thực hiện);
- Website BV;
- Lưu VT, KHTH.

**GIÁM ĐỐC**



**Huỳnh Thanh Huỳnh**