

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ
KHU VỰC THUẬN AN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 212/TB-TTYT

Lái Thiêu, ngày 02 tháng 3 năm 2026

V/v báo cáo, xác minh thông tin phản ánh của Công dân trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Thực hiện quy trình tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng, Trung tâm Y tế khu vực Thuận An (TTYT) báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh nội dung phản ánh của ông Trần Văn Khản như sau:

1. Nội dung phản ánh:

Vào lúc 09 giờ 25 phút, ngày 24/02/2026, trên hệ thống Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân, TTYT tiếp nhận phản ánh từ ông Trần Văn Khản (Sinh năm 1984; SĐT: 0988660152; Địa chỉ: Phường Thuận An) về việc bác sĩ tại đơn vị đề nghị ông ra về, hẹn đến ngày 03/03/2026 mới tiến hành điều trị và cấp thuốc. Ông Khản có tiền sử điều trị tai biến (lần 2 vào ngày 19/10/2025), hiện tại mong muốn được chăm cứu ngay do tay phải và chân phải bị yếu nhưng bác sĩ từ chối với lý do ông đang bị đau họng, sức khỏe yếu.

2. Kết quả kiểm tra, xác minh:

Qua làm việc với bác sĩ và điều dưỡng trực tiếp tiếp nhận khám bệnh và kiểm tra hồ sơ bệnh án tại thời điểm tiếp nhận, TTYT ghi nhận diễn biến vụ việc như sau:

Bệnh nhân Trần Văn Khản đến khám trong tình trạng có triệu chứng đau họng và mệt mỏi. Qua thăm khám sàng lọc, bác sĩ nhận định sức khỏe hiện tại của bệnh nhân không đảm bảo để thực hiện liệu trình vật lý trị liệu ngay lập tức nhằm đảm bảo an toàn, tránh các biến chứng không mong muốn khi cơ thể đang có dấu hiệu nhiễm trùng hô hấp hoặc suy nhược.

Tuy nhiên, trong quá trình giải thích, bác sĩ và điều dưỡng chưa truyền đạt rõ ràng, cụ thể về các rủi ro y khoa cho bệnh nhân dẫn đến việc ông Khản hiểu lầm là đơn vị từ chối điều trị.

3. Kết quả xử lý:

Ngay sau đó bác sĩ đã gặp bệnh nhân Trần Văn Khản thăm hỏi và giải thích kỹ lưỡng cho bệnh nhân Trần Văn Khản về tình trạng sức khỏe hiện tại và lý do chuyên môn cần tạm hoãn liệu trình vật lý trị liệu.

Đơn vị đã hỗ trợ kê đơn điều trị tình trạng đau họng trước mắt và hướng dẫn bệnh nhân nghỉ ngơi để hồi phục thể trạng.

Vào lúc 09 giờ 55 phút cùng ngày, bệnh nhân Trần Văn Khấn đã bày tỏ sự hài lòng với cách giải quyết, sự quan tâm của TTYT và chủ động gọi điện lại đường dây nóng để xin rút lại nội dung phản ánh.

4. Kiến nghị:

TTYT ghi nhận ý kiến đóng góp của công dân và đã nhắc nhở cán bộ y tế cần nâng cao kỹ năng giao tiếp, giải thích cặn kẽ các chỉ định chuyên môn để người dân an tâm phối hợp điều trị. Đơn vị cam kết tiếp tục nâng cao chất lượng phục vụ và đảm bảo quyền lợi tốt nhất cho người bệnh khi đến khám, chữa bệnh tại đơn vị.

Trên đây là báo cáo kết quả về việc báo cáo, xác minh thông tin phản ánh của Công dân trên Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân của TTYT, kính trình Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh xem xét, chỉ đạo.

Trân trọng././

Nơi nhận:

- Như kính gửi;
- Ban Giám đốc;
- Website TTYT;
- Lưu: VT, TCHC(Hồng).

GIÁM ĐỐC



Phan Quang Toàn

SỞ Y TẾ TP. HỒ CHÍ MINH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
TRUNG TÂM Y TẾ Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
KHU VỰC THUẬN AN

Số: 01 /PC-TTYT

Lái Thiêu, ngày 24 tháng 02 năm 2026

PHIẾU CHUYỂN XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
(V/v: Giải quyết phản ánh của người dân qua hệ thống tiếp nhận)

Kính gửi:

Phòng Kế hoạch Nghiệp vụ;
Khoa Y học cổ truyền và Phục hồi chức năng.

1. Thông tin tiếp nhận:

Thời gian tiếp nhận: 09 giờ 25 phút, ngày 24/02/2026

Kênh tiếp nhận:

- Đường dây nóng (0866.360.456)
 Ứng dụng Y tế (Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh)
 Trực tiếp
 Khác

Người phản ánh: ông Trần Văn Khản (Sinh năm 1984; SĐT: 0988660152;
Địa chỉ: Phường Thuận An)

Số điện thoại/Liên hệ: 0988660152

2. Nội dung phản ánh tóm tắt:

Vào lúc 09 giờ 25 phút, ngày 24/02/2026, trên hệ thống Hệ thống tiếp nhận và xử lý phản ánh của người dân, TTYT tiếp nhận phản ánh từ ông Trần Văn Khản (Sinh năm 1984; SĐT: 0988660152; Địa chỉ: Phường Thuận An) về việc bác sĩ tại đơn vị đề nghị ông ra về, hẹn đến ngày 03/03/2026 mới tiến hành điều trị và cấp thuốc. Ông Khản có tiền sử điều trị tai biến (lần 2 vào ngày 19/10/2025), hiện tại mong muốn được chăm cứu ngay do tay phải và chân phải bị yếu nhưng bác sĩ từ chối với lý do ông đang bị đau họng, sức khỏe yếu.

3. Phân loại tin báo (Theo Điều 3 Quy chế):

- Tổ giác, quy tắc ứng xử, thái độ phục vụ.
 Hành vi nhũng nhiễu, tiêu cực (Yêu cầu xử lý Khản/Mật).
 Thủ tục hành chính (nhập viện, xuất viện, BHYT...)
 Cơ sở vật chất, an ninh trật tự.

4. Ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo đơn vị (Theo Điều 9 Quy chế):

Đề nghị xử lý theo quy định

Yêu cầu đơn vị/cá nhân nhận phiếu thực hiện:

*Phòng kế hoạch nghiệp vụ chủ trì thực hiện
khoa t học cơ truyền x phục hồi chức năng giới trẻ.
Phòng Tổ chức hành chính báo cáo 847.*

Xác minh, xử lý và báo cáo kết quả trước: *10* giờ *00* phút, ngày *25/02/2026*

Phản hồi cho người dân và báo cáo về Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

NGƯỜI CHUYÊN

(Ký và ghi rõ họ tên)

Lê Chanh Hải

NGƯỜI NHẬN

(Ký, ghi rõ họ tên và giờ nhận)

[Signature]
BS.CKI. Nguyễn Thị Trà Giang

Đã nhận lúc: *11* giờ *30* phút

LÃNH ĐẠO ĐƠN VỊ

(Duyệt chuyên)



[Signature]
Phan Quang Toàn