

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH THANH HÓA

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

Số: /UBND-TDNC
V/v trả lời bà Nguyễn Thị
Ngọc ở Chung cư Phú Sơn,
phường Phú Sơn, thành phố
Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa.

Thanh Hóa, ngày tháng năm 2025

Kính gửi: Bà Nguyễn Thị Ngọc ở Chung cư Phú Sơn,
phường Phú Sơn, thành phố Thanh Hóa, tỉnh Thanh Hóa.

Ủy ban nhân dân tỉnh nhận được Báo cáo số 1091/BC-TTTH ngày 12/6/2025 của Thanh tra tỉnh báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát đơn của bà Nguyễn Thị Ngọc ở Chung cư Phú Sơn, phường Phú Sơn, thành phố Thanh Hóa; trên cơ sở báo cáo, kiến nghị của Thanh tra tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh có ý kiến như sau:

I. NỘI DUNG ĐƠN CỦA CÔNG DÂN

Qua làm việc trực tiếp, bà Nguyễn Thị Ngọc thống nhất đề nghị Thanh tra tỉnh xem xét 04 nội dung, cụ thể như sau:

1. Nội dung 1: Tổ cáo ông Nguyễn Văn An - Trưởng khoa Hồi sức cấp cứu, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa - có mâu thuẫn cá nhân với bà từ năm 2023. Mặc dù không có lịch trực vào ngày 22/7/2024, ông An bị tố cáo đã chỉ đạo bác sĩ Nguyễn Thị Nga và một nhân viên trong kíp trực không tiếp nhận cấp cứu đối với bà Nguyễn Thị Bích (93 tuổi, mẹ đẻ bà Ngọc), yêu cầu gia đình chuyển viện, không bố trí xe cấp cứu, dẫn đến việc gia đình phải thuê taxi chuyển bà Bích lên Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa, làm bệnh nhân bị rung lắc, xuất huyết não và tử vong tại Bệnh viện Bạch Mai.

Ngoài ra, bà Nguyễn Thị Ngọc tiếp tục tố cáo ông Nguyễn Văn An đã không điều trị đúng quy chuẩn đối với bà trong đợt nhập viện ngày 04/10/2024 và tự ý chuyển bà lên tuyến tỉnh dù tình trạng bệnh không nghiêm trọng, không phải bệnh nan y.

2. Nội dung 2: Tổ cáo Giám đốc Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã chỉ đạo các khoa phòng, bộ phận kế toán, thủ quỹ lập hồ sơ khống, thu khoản tiền 10.000 đồng/ngày/người nằm viện không đúng quy định trong thời gian bà điều trị từ ngày 04/10/2024 đến 15/10/2024 (bệnh đau đầu, rối loạn tiền đình).

3. Nội dung 3: Tổ cáo Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa thanh toán tiền bảo hiểm y tế, bán khống phiếu bảo hiểm y tế sai quy định; có tình trạng bệnh nhân không nằm viện vẫn có giấy ra viện.

4. Nội dung 4: Tổ cáo ông Nguyễn Bá Cẩn - Quyền Giám đốc sở Y tế, ông Lê Hồng Quang - Chánh Thanh tra Sở, bà Lê Thị Huyền - Phó Chánh thanh tra Sở, ông Lê Tiến Toàn - Giám đốc Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa, ông Hoàng Đức Trung - Phó trưởng Khoa liên khoa có hành vi bao che cho ông

Nguyễn Văn An và kíp trực ngày 22/7/2024. Bà Nguyễn Thị Ngọc cho rằng mức xử lý kỷ luật đối với ông An và những người có liên quan chưa tương xứng với tính chất, mức độ vi phạm.

II. KẾT QUẢ KIỂM TRA, RÀ SOÁT

1. Về nội dung 1: Qua kiểm tra cho thấy

1.1. Việc tiếp nhận cấp cứu ngày 22/7/2024 đối với bà Nguyễn Thị Bích:

Theo hồ sơ, tài liệu, tường trình của kíp trực, kết quả làm việc với các cá nhân, đơn vị liên quan và xác minh tại Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa, nội dung sự việc được xác định như sau:

- Vào khoảng 3 giờ 15 phút sáng ngày 22/7/2024, bà Nguyễn Thị Bích (93 tuổi) được người nhà đưa đến cấp cứu tại Khoa Hồi sức cấp cứu, BVĐK thành phố Thanh Hóa. Kíp trực tại thời điểm trên gồm bác sĩ Nguyễn Thị Nga và một điều dưỡng thuộc ca trực từ 07 giờ ngày 21/7/2024 đến 07 giờ ngày 22/7/2024, Chủ nhật.

Sau khi tiếp nhận, bác sĩ Nguyễn Thị Nga tiến hành thăm khám ban đầu, đánh giá bệnh nhân có dấu hiệu đột quỵ não trong “thời gian vàng” (trong vòng 3 giờ đầu). Trên cơ sở đánh giá tình trạng bệnh lý và năng lực chuyên môn của tuyến bệnh viện, bác sĩ đã tư vấn và giải thích rõ với người nhà về việc nên chuyển tuyến điều trị lên cơ sở có chuyên môn sâu hơn để đảm bảo hiệu quả cấp cứu. Theo tường trình của bác sĩ Nga, gia đình bệnh nhân không có ý kiến phản đối, thắc mắc. Trong khi tiếp tục xử trí cho một số trường hợp cấp cứu khác tại thời điểm đó, gia đình bệnh nhân Ngọc đã chủ động thuê xe taxi đưa bệnh nhân lên Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa. Việc không bố trí xe cấp cứu hỗ trợ là do bác sĩ chưa đề xuất điều xe, không phải do bệnh viện từ chối.

Bệnh nhân được tiếp nhận tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa vào lúc 06 giờ 15 phút cùng ngày, được chẩn đoán xuất huyết não và lập tức chuyển tiếp lên Bệnh viện Bạch Mai (Hà Nội) để tiếp tục điều trị chuyên sâu. Tuy nhiên, bệnh nhân không qua khỏi và tử vong sau đó tại Bệnh viện Bạch Mai.

- Để làm rõ tác động của việc không sử dụng xe cấp cứu đối với diễn biến bệnh lý, ngày 30/5/2025, Thanh tra tỉnh đã làm việc với Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa, theo đó, Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa đã giải thích và tiếp tục khẳng định: Đến thời điểm hiện tại không có cơ sở khoa học để xác định rằng việc bệnh nhân không được vận chuyển bằng xe cấp cứu là nguyên nhân làm tăng mức độ tổn thương khối máu tụ não hoặc làm bệnh tình diễn biến nặng hơn.

Như vậy, việc tiếp nhận, thăm khám và đánh giá ban đầu của bác sĩ Nguyễn Thị Nga là có cơ sở; không có dấu hiệu từ chối tiếp nhận cấp cứu, việc chuyển viện là tự nguyện từ phía gia đình. Nội dung tố cáo kíp trực không tiếp nhận bệnh nhân là không có cơ sở. Tuy nhiên, việc bác sĩ Nga không đề xuất điều xe cấp cứu hỗ trợ, không mời lãnh đạo trực hội chẩn, không hướng dẫn người nhà làm thủ tục nhập viện tạm thời trước khi chuyển tuyến là những thiếu sót về quy trình tiếp nhận, cần được xem xét trách nhiệm. Ngày 05/12/2024,

Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã tổ chức họp Hội đồng thi đua, khen thưởng và thống nhất hình thức xử lý đối với bác sĩ Nguyễn Thị Nga: Kiểm điểm và phê bình trước toàn viện; cắt toàn bộ danh hiệu thi đua, khen thưởng năm 2024 và thu nhập tăng thêm 6 tháng; nếu tái phạm sẽ chấm dứt hợp đồng lao động.

1.2. Về vai trò của bác sĩ Nguyễn Văn An trong vụ việc ngày 22/7/2024:

Căn cứ vào bảng phân công lịch trực của Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa trong ca trực từ 07 giờ ngày 21/7/2024 đến 07 giờ ngày 22/7/2024, bác sĩ Nguyễn Văn An - Trưởng khoa Hồi sức cấp cứu không có tên trong kíp trực và không đảm nhận vai trò lãnh đạo trực trong ca trực nói trên. Người trực lãnh đạo của ca trực là bác sĩ Luyện Hữu Kính - Phó Giám đốc Bệnh viện.

Qua xác minh tại bệnh viện, không có bằng chứng xác nhận bác sĩ Nguyễn Văn An có mặt tại bệnh viện vào thời điểm xảy ra sự việc tiếp nhận, cấp cứu đối với bà Nguyễn Thị Bích vào sáng ngày 22/7/2024. Đồng thời, không có căn cứ cho thấy bác sĩ Nguyễn Văn An đã có hành vi chỉ đạo, can thiệp, hay định hướng chuyên môn đối với kíp trực về việc tiếp nhận, xử trí, hoặc chuyển tuyến bệnh nhân.

Đối với chi tiết phản ánh việc bác sĩ Nguyễn Văn An sau đó đã đến gặp và xin lỗi bà Nguyễn Thị Ngọc (con gái bà Bích), qua xác minh cho thấy hành vi này được thực hiện trong khuôn khổ thực hiện quy trình giao tiếp với người bệnh và thân nhân theo mô hình AIDET (gồm các bước: Acknowledge (Chào hỏi) - Introduce (Giới thiệu) - Duration (Giải thích thời gian) - Explanation (Giải thích quy trình) - Thank you (Cảm ơn). Việc xin lỗi này không mang ý nghĩa thừa nhận sai phạm hay thừa nhận trách nhiệm chuyên môn trong vụ việc.

Như vậy, không có căn cứ để xác định bác sĩ Nguyễn Văn An chỉ đạo hoặc can thiệp vào việc tiếp nhận bệnh nhân Nguyễn Thị Bích. Nội dung tố cáo không có cơ sở.

1.3. Việc chuyển viện đối với bà Nguyễn Thị Ngọc vào ngày 04/10/2024:

Căn cứ hồ sơ bệnh án, sổ theo dõi điều trị nội trú và kết quả xác minh tại Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa cho thấy:

Ngày 04/10/2024, bệnh nhân Nguyễn Thị Ngọc nhập viện điều trị tại tầng 2, Khoa Hồi sức cấp cứu, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa, do bác sĩ Dung phụ trách. Qua thăm khám và theo dõi ban đầu, chẩn đoán bệnh nhân bị rối loạn chức năng tiền đình, không ghi nhận triệu chứng bất thường liên quan đến bệnh lý thần kinh trung ương.

Căn cứ theo quy định phân luồng điều trị tại bệnh viện, bác sĩ Dung đã đề xuất chuyển bệnh nhân về khoa Nội để tiếp tục theo dõi và điều trị phù hợp với chuyên môn. Bác sĩ Dung đã trực tiếp trao đổi, tư vấn việc chuyển khoa cho bệnh nhân, tuy nhiên bệnh nhân không đồng ý chuyển sang khoa khác. Trước tình huống này, bác sĩ Nguyễn Văn An - Trưởng khoa Hồi sức cấp cứu, đã trao đổi lại với bác sĩ Dung, thống nhất quan điểm: Nếu trong quá trình điều trị tiếp theo tại

khoa Hồi sức cấp cứu mà tình trạng bệnh nhân không cải thiện, khi đó sẽ tiếp tục tư vấn và đề xuất chuyển bệnh nhân lên tuyến tỉnh để kiểm tra chuyên sâu.

Hồ sơ lưu trữ thể hiện việc chuyển viện được thực hiện theo đúng quy trình chuyên môn, gồm có: Bệnh án nội trú với nhận xét và chỉ định của bác sĩ điều trị; Phiếu chuyển viện theo mẫu thống nhất của ngành y tế; Biên bản bàn giao bệnh nhân giữa hai đơn vị y tế. Quá trình xác minh không ghi nhận khiếu nại, thắc mắc hoặc phản ánh của người bệnh hoặc người nhà bệnh nhân liên quan đến quyết định chuyển viện tại thời điểm đó. Đồng thời, không có dấu hiệu cho thấy việc chuyển tuyến là ép buộc, gượng ép hay sai quy trình.

Ngoài ra, kết quả xác minh không cho thấy có yếu tố mâu thuẫn cá nhân tác động đến quyết định chuyên môn của bác sĩ Nguyễn Văn An trong trường hợp này.

Như vậy, việc bác sĩ Nguyễn Văn An quyết định chuyển viện đối với bà Nguyễn Thị Ngọc vào ngày 04/10/2024 được thực hiện dựa trên đánh giá chuyên môn, có hồ sơ rõ ràng, đúng quy trình, không có dấu hiệu vi phạm quy chuẩn chuyên môn hay cưỡng ép người bệnh. Nội dung tố cáo cho rằng bác sĩ An chuyển viện sai quy định, không đúng quy chuẩn là không có cơ sở.

2. Về nội dung 2: Qua kiểm tra cho thấy:

Căn cứ vào ý kiến thống nhất tại cuộc họp Hội đồng người bệnh cấp bệnh viện ngày 11/7/2024, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã triển khai thu khoản phí hỗ trợ với mức 10.000 đồng/người/ngày đối với bệnh nhân điều trị nội trú. Khoản thu này nhằm hỗ trợ chi phí vận hành một số dịch vụ như: Cung cấp nước nóng, lắp đặt và vận hành cây nước nóng lạnh, thang máy, vệ sinh khu vực chung...

Việc thu phí được triển khai dưới hình thức “tự nguyện”, có giấy đề nghị hỗ trợ chi phí do người bệnh hoặc người nhà ký cam kết khi nhập viện. Hồ sơ lưu trữ thể hiện bà Nguyễn Thị Ngọc đã ký cam kết đề nghị hỗ trợ ngày 04/10/2024. Khoản thu được thực hiện tại phòng Tài chính - Kế toán, có lập hóa đơn, chứng từ đầy đủ, được hạch toán công khai, minh bạch và thực hiện nghĩa vụ thuế với Nhà nước theo quy định hiện hành.

Tuy nhiên, qua kiểm tra, đối chiếu với Điều 3, Thông tư số 21/2023/TT-BYT ngày 17/11/2023 của Bộ Y tế quy định khung giá dịch vụ khám, chữa bệnh trong các cơ sở y tế công lập và hướng dẫn áp dụng thanh toán chi phí khám, chữa bệnh trong một số trường hợp, xác định: Việc Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa tổ chức thu khoản tiền nêu trên, dù dưới hình thức tự nguyện và có mục đích hỗ trợ vận hành dịch vụ tiện ích là không đúng quy định pháp luật. Đây là hình thức thu ngoài quy định, không cơ sở pháp lý rõ ràng, chưa được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

Trên cơ sở phản ánh của người bệnh và qua kiểm tra nội bộ, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã chấm dứt việc thu khoản phí nêu trên, cụ thể: Ngày 26/12/2024, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã tổ chức Hội nghị cấp ủy, Ban Giám đốc mở rộng, có kết luận chấm dứt thu khoản 10.000

đồng/người/ngày từ ngày 01/01/2025. Ngày 14/3/2025, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã có văn bản báo cáo Giám đốc Sở Y tế về việc chấm dứt triển khai hình thức thu phí nêu trên.

Như vậy, không có căn cứ để xác định Giám đốc Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa chỉ đạo các khoa, phòng lập hồ sơ khống. Nội dung công dân tố cáo liên quan đến hành vi lập hồ sơ khống là không có cơ sở. Tuy nhiên, phản ánh của công dân về việc Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa tổ chức thu khoản phí 10.000 đồng/người/ngày đối với bệnh nhân điều trị nội trú là có cơ sở, dù được triển khai dưới hình thức “tự nguyện” và không phát hiện dấu hiệu vụ lợi cá nhân, việc thu phí nói trên là không đúng quy định pháp luật, không có cơ sở pháp lý rõ ràng và chưa được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

3. Về nội dung 3: Qua kiểm tra cho thấy:

Ngày 08/8/2024, Cơ quan Cảnh sát điều tra - Công an tỉnh Thanh Hóa đã khởi tố vụ án hình sự và khởi tố 06 bị can liên quan đến hành vi trục lợi bảo hiểm y tế xảy ra tại một số cơ sở khám chữa bệnh trên địa bàn tỉnh Thanh Hóa, trong đó có nội dung liên quan đến Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa. Hiện vụ án đang được Cơ quan Cảnh sát điều tra tiếp tục điều tra, xác minh và mở rộng để làm rõ đầy đủ hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Như vậy, nội dung phản ánh của công dân là có cơ sở. Do vụ việc đã được khởi tố và đang trong quá trình điều tra hình sự nên việc kết luận chính thức về hành vi vi phạm và trách nhiệm liên quan thuộc thẩm quyền của Cơ quan điều tra theo quy định của pháp luật.

4. Về nội dung 4: Qua kiểm tra cho thấy:

Ngày 05/12/2024, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã tổ chức họp Hội đồng Thi đua - Khen thưởng để xem xét, xử lý trách nhiệm liên quan đến phản ánh của bà Nguyễn Thị Ngọc. Kết quả xử lý cụ thể như sau: Đối với bác sĩ Nguyễn Thị Nga trực tiếp tham gia kíp trực ngày 22/7/2024: Bị kiểm điểm, phê bình trước toàn thể Bệnh viện; cắt toàn bộ danh hiệu thi đua, khen thưởng năm 2024 và thu nhập tăng thêm trong thời gian 06 tháng; nếu tái phạm sẽ bị chấm dứt hợp đồng lao động. Ngoài nội dung xử lý trên, Bệnh viện không thực hiện thêm biện pháp kỷ luật nào khác đối với các cá nhân liên quan.

Thực hiện ý kiến chỉ đạo của quyền Giám đốc Sở Y tế về giải quyết dứt điểm nội dung tố cáo của công dân, ngày 25/02/2025, Sở Y tế tổ chức cuộc họp để xem xét bằng chứng, đối thoại, giải thích theo quy định pháp luật các nội dung Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa đã kết luận. Tại cuộc họp, có đầy đủ các thành phần: Đại diện Sở Y tế, Thanh tra Sở, Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa, Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa, người tố cáo (bà Nguyễn Thị Ngọc), người bị tố cáo (ông Nguyễn Văn An) và những người có liên quan. Sau khi đối thoại, giải thích cho bà Nguyễn Thị Ngọc, đánh giá các hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết tố cáo của Bệnh viện đa khoa thành phố Thanh Hóa, hội nghị thống nhất xác định: Không có bằng chứng xác thực chứng minh bác sĩ Nguyễn

Văn An những nhiều, gây khó khăn, nhận tiền như phản ánh của bà Ngọc. Tại buổi làm việc, bà Nguyễn Thị Ngọc không đồng ý và không ký biên bản.

Do không đồng ý với kết quả đối thoại ngày 25/02/2025, bà Ngọc tiếp tục tố cáo ông Nguyễn Bá Cẩn - Quyền Giám đốc Sở Y tế; ông Lê Hồng Quang - Chánh Thanh tra sở; bà Lê Thị Huyền - Phó Chánh Thanh tra sở; ông Lê Tiến Toàn - Giám đốc Bệnh viện Đa khoa thành phố Thanh Hóa; ông Hoàng Đức Trung - Phó Trưởng khoa Liên khoa có hành vi bao che cho bác sĩ Nguyễn Văn An và kíp trực ngày 22/7/2024.

Như vậy, việc công dân cho rằng các ông, bà có tên nêu trên có hành vi bao che là chưa có đủ căn cứ để khẳng định. Tuy nhiên, nội dung phản ánh về việc xử lý kỷ luật cán bộ chỉ dừng lại ở hình thức kiểm điểm, phê bình và cắt thi đua đối với một bác sĩ trong kíp trực, chưa phản ánh đầy đủ trách nhiệm của các cá nhân liên quan, đặc biệt là người đứng đầu kíp trực và lãnh đạo đơn vị (nội dung này, Chủ tịch UBND tỉnh sẽ chỉ đạo thực hiện theo quy định).

Chủ tịch UBND tỉnh trả lời để bà Nguyễn Thị Ngọc biết và thực hiện theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra Bộ Y tế (để b/c);
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Y tế;
- Bệnh viện đa khoa tỉnh Thanh Hóa;
- Bệnh viện đa khoa TP Thanh Hóa;
- Lưu: VT, TDNC.

**TL. CHỦ TỊCH
KT. CHÁNH VĂN PHÒNG
PHÓ CHÁNH VĂN PHÒNG**

Lê Quang Quyền