

Số: 302/QĐ-BVNH

Ninh Hòa, ngày 19 tháng 7 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình khám bệnh
tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2019 của Bộ Trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện;

Căn cứ kết quả cuộc họp Hội đồng Khoa học kỹ thuật của bệnh viện vào ngày 15 tháng 7 năm 2019 và kết quả cuộc họp Hội đồng Quản lý chất lượng của bệnh viện vào ngày 17 tháng 7 năm 2019,

Xét đề nghị của Hội đồng QLCL, Hội đồng KHKT Bệnh viện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

Điều 2. Các phòng chức năng phối hợp triển khai quy trình khám chữa bệnh đến các khoa, phòng. Phòng Kế hoạch tổng hợp phối hợp với khoa Khám cấp cứu đánh giá thời gian trung bình của một bệnh nhân. Phòng Tổ chức hành chính, phòng Điều dưỡng thực hiện khảo sát ý kiến của người bệnh định kỳ về chất lượng công tác khám, chữa bệnh và đánh giá sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện. Bộ phận Hành chính quản trị làm các bảng công khai quy trình khám bệnh đặt tại khoa Khám cấp cứu.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 175/QĐ-BVNH ngày 12/07/2013 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa.

Điều 3. Các Ông, Bà Trưởng các khoa, phòng trực thuộc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lãnh đạo Bệnh viện (VBĐT);
- Lưu: VT, KHTH (VBĐT).



Trương Phước An

QUY TRÌNH

Khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa
(Ban hành kèm theo Quyết định số 302 /QĐ-BVNH ngày 19 tháng 7 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)

I. MỤC ĐÍCH:

Rút gọn thời gian chờ đợi khám chữa bệnh, giảm thủ tục phiền hà cho người bệnh và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại bệnh viện.

II. NGUYÊN TẮC CHUNG:

1. Người bệnh đến khám được tiếp cận thăm khám lâm sàng, cận lâm sàng và dịch vụ kỹ thuật theo đúng yêu cầu chuyên môn.
2. Bảo đảm tính hợp lý và công bằng giữa người bệnh có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế.
3. Phải đơn giản hóa thủ tục liên quan đến chi trả và đồng chi trả viện phí, tránh nộp viện phí nhiều lần.

III. CHỈ TIÊU PHÂN ĐẦU:

1. Thời gian khám bệnh:
 - a) Khám lâm sàng đơn thuần: Thời gian khám trung bình dưới 2 giờ.
 - b) Khám lâm sàng có làm thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ.
 - c) Khám lâm sàng có làm thêm 02 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3,5 giờ.
 - d) Khám lâm sàng có làm thêm 03 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm, nội soi): Thời gian khám trung bình dưới 4 giờ.

2. Lưu lượng khám:

Đến năm 2019, trung bình mỗi buổi khám phân đầu tối đa chỉ khám 65 người bệnh/8 giờ. Trong trường hợp số lượng người bệnh tăng đột biến do các nguyên nhân khác nhau thì phải tăng cường thêm bàn khám bệnh bổ sung.

IV. QUY TRÌNH KHÁM BỆNH THÔNG THƯỜNG

1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Lấy số thứ tự tại máy bấm số tự động, đến quầy tiếp đón để làm thủ tục khám bệnh.
- Xuất trình thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT), giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn tái khám, sổ khám bệnh.
- Đối với trẻ em xuất trình giấy khai sinh (giấy chứng sinh) nếu chưa có thẻ BHYT. Người nhà người bệnh có nhiệm vụ nhận thẻ BHYT để xuất trình trong các lần khám sau.
- Nhận số thứ tự bàn khám bệnh tại quầy tiếp đón.
- Đối với các trường hợp ưu tiên (theo luật khám chữa bệnh năm 2009) thì nhận thẻ ưu tiên trước khi đến bàn tiếp đón.
- Đối với những trường hợp người bệnh không có thẻ BHYT, người bệnh có nguyện vọng khám chữa bệnh theo yêu cầu thì người bệnh tạm ứng tiền khám bệnh, chữa bệnh.

b) Trách nhiệm của bệnh viện

- Bố trí các quầy để tiếp đón, kiểm tra thẻ BHYT và các giấy tờ liên quan.
- Nhập thông tin của người bệnh vào máy vi tính, xác định buồng khám phù hợp và phát số thứ tự khám.
- Giữ thẻ BHYT của bệnh nhân tại các bàn khám bệnh, khi người bệnh hoàn thành xong các thủ tục khám bệnh thì mới trả thẻ BHYT lại cho người bệnh.
- Thu tiền tạm ứng đối với những trường hợp người bệnh không có thẻ BHYT, người bệnh có nguyện vọng khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu.
- Bố trí bàn khám riêng hoặc ưu tiên khám trước cho các đối tượng ưu tiên.

2. Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

Tùy theo tình trạng bệnh, thầy thuốc có thể chỉ định xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng hoặc chẩn đoán xác định và kê đơn điều trị mà không cần chỉ định xét nghiệm cận lâm sàng.

a) Đối với người bệnh có thẻ BHYT:

Khám lâm sàng, chẩn đoán và chỉ định điều trị

Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được cấp của quầy tiếp đón.
- Vào khám khi được thông báo.

Trách nhiệm của bệnh viện

- Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.

- Bố trí buồng khám lâm sàng, chuyên khoa, bàn khám ưu tiên.
- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị.
- Kê đơn thuốc vào sổ khám bệnh. In hai đơn thuốc và hướng dẫn người bệnh đến quầy thu phí.

- Nếu người bệnh phải chuyển khám chuyên khoa khác thì phải viết phiếu chuyển và người bệnh được ưu tiên khám trước tại bàn khám chuyên khoa mới.

- Nếu người bệnh phải nhập viện điều trị nội trú: Làm bệnh án lưu, nhập viện và tạm ứng viện phí.

- Nếu người bệnh phải chuyển tuyến trên thì nhân viên y tế hoàn tất thủ tục, trình lãnh đạo bệnh viện ký duyệt.

Khám lâm sàng, xét nghiệm, chẩn đoán và chỉ định điều trị

Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được cấp của quầy tiếp đón.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm từ bác sĩ khám.
- Đến nơi lấy mẫu xét nghiệm, nộp phiếu chỉ định xét nghiệm và chờ đến lượt.
- Phối hợp với kỹ thuật viên xét nghiệm để lấy mẫu xét nghiệm.
- Quay về buồng khám bệnh, chờ đến lượt.
- Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

Trách nhiệm của bệnh viện:

- Tại buồng khám bệnh
- + Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.
- + Khám lâm sàng, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định xét nghiệm, viết phiếu xét nghiệm và in thông tin vào phiếu xét nghiệm.
- + Chỉ dẫn người bệnh đến địa điểm làm xét nghiệm theo chỉ định.
- + Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.
- Tại nơi lấy mẫu xét nghiệm
- + Bố trí đủ điểm lấy mẫu xét nghiệm phù hợp với lưu lượng người bệnh. Nơi lấy mẫu được đặt tại khoa khám bệnh.
- + Nhận phiếu chỉ định từ người bệnh.
- + Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và lấy mẫu xét nghiệm.
- + Thực hiện xét nghiệm.
- + Chuyển trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng về buồng khám nơi chỉ định.

Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, thuật thăm dò chức năng và chẩn đoán bệnh và chỉ định điều trị

- Trách nhiệm của người bệnh
- + Chờ khám theo số thứ tự đã được cấp của quầy tiếp đón.
- + Vào khám khi được thông báo.
- + Nhận phiếu chỉ định kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh từ bác sĩ khám.
- + Đến nơi làm kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.
- + Phối hợp theo chỉ dẫn của kỹ thuật viên chẩn đoán hình ảnh để thực hiện kỹ thuật.
- + Chờ nhận kết quả chẩn đoán hình ảnh, quay lại buồng khám và nộp kết quả chẩn đoán hình ảnh cho buồng khám, chờ bác sĩ khám chẩn đoán và chỉ định điều trị.
- + Nhận chỉ định điều trị hoặc đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

- Trách nhiệm của bệnh viện

Tại buồng khám bệnh:

- + Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.
- + Khám lâm sàng, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, viết phiếu và in thông tin vào phiếu chỉ định.
- + Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh.
- + Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

Tại nơi thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh:

- + Có bàn tiếp đón, phân loại chỉ định chẩn đoán hình ảnh và sắp xếp thứ tự bệnh nhân theo thời gian bệnh nhân đến khoa nộp phiếu chỉ định.
- + Bác sĩ, kỹ thuật viên hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và phối hợp thực hiện kỹ thuật.
- + Trả kết quả chẩn đoán hình ảnh, kèm phim, ảnh (nếu có) cho người bệnh.

Các trường hợp thực hiện khám lâm sàng và có chỉ định làm 1, 2 hoặc 3 kỹ thuật cận lâm sàng phối hợp (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng), thực hiện kỹ thuật hoặc chuyển khám chuyên khoa

- Người bệnh và bệnh viện thực hiện theo trình tự các bước như trên, đồng thời, bác sĩ tại buồng khám phải hướng dẫn cụ thể trình tự làm các kỹ thuật cận lâm sàng phù hợp. Sau khi có đủ kết quả cận lâm sàng thì người bệnh quay lại buồng khám, nộp kết quả cho bác sĩ khám và bác sĩ xem xét kết quả, chẩn đoán và chỉ định, kê đơn điều trị. Trường hợp cần khám chuyên khoa khác, thì bác sĩ phải chuyển y lệnh khám trên hệ thống và trên sổ khám bệnh của BN và người bệnh được ưu tiên khám trước tại bàn khám chuyên khoa mới.

- Người bệnh nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

b) Đối với người bệnh không có thẻ BHYT:

- Khi được cấp số thứ tự khám bệnh tại quầy tiếp đón, người bệnh đến quầy thu phí (đặt gần quầy tiếp đón phục vụ cho người bệnh không có thẻ BHYT) để đóng tiền tạm ứng khám chữa bệnh.

- Sau đó người bệnh đi đến bàn khám để được khám bệnh, làm xét nghiệm với các thủ tục như người bệnh có thẻ BHYT.

- Sau khi được khám xong có đơn thuốc, người bệnh đến quầy thu phí để thanh toán viện phí chính thức.

- Khi thanh toán viện phí xong, người bệnh đến quầy thuốc bệnh viện để mua thuốc điều trị. Kết thúc đợt khám.

3. Bước 3: Thanh toán viện phí đối với người bệnh có thẻ BHYT

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Nộp phiếu thanh toán.
- Bấm máy lấy số thứ tự tự động, xếp hàng chờ đến lượt thanh toán.
- Nộp tiền cùng chi trả.

b) Trách nhiệm của bệnh viện

- Tại quầy in phiếu xuất thuốc tổng hợp thanh toán:
 - + Nhận đơn thuốc, các kết quả xét nghiệm cận lâm sàng của bệnh nhân.
 - + In phiếu tổng hợp thanh toán từ dữ liệu đã được truyền qua mạng vì tính nội bộ.
 - + Kiểm tra tổng chi phí, kết xuất bảng kê chi phí điều trị ngoại trú; thu tiền, xuất hóa đơn (nếu có).
- + Giao đơn thuốc cho bệnh nhân để mang đến nộp tại quầy phát thuốc.
- Tại quầy thu phí:
 - + Kiểm tra nội dung thống kê trong mẫu 01/BV, ký xác nhận.
 - + Thu tiền thanh toán. Viết hóa đơn thu phí.
 - + Hướng dẫn bệnh nhân đến quầy phát thuốc.

4. Bước 4: Cấp phát thuốc đối với người bệnh có thẻ BHYT

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Nộp toàn bộ hồ sơ tại quầy phát thuốc.
- Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận.
- Ký nhận. Kết thúc đợt khám, nhận lại thẻ BHYT.

b) Trách nhiệm của bệnh viện

- Kiểm tra đơn thuốc và hồ sơ đầy đủ thủ tục, phát thuốc.
- Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đã cấp.

V. QUY TRÌNH KHÁM BỆNH DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU

Bệnh viện tổ chức khu khám bệnh dịch vụ theo yêu cầu một khu riêng biệt với bệnh nhân khám bệnh thông thường. Tại khu vực khám bệnh dịch vụ theo yêu cầu gồm có:

- 01 quầy tiếp đón hướng dẫn.
- 01 bàn khám Nội tổng quát.
- 01 phòng lấy mẫu xét nghiệm máu, nước tiểu.
- 01 phòng cấp phát thuốc cho bệnh nhân có thẻ bảo hiểm y tế.
- 01 phòng thu viện phí dịch vụ theo yêu cầu.

1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Lấy số thứ tự tại máy bấm số tự động, đến quầy tiếp đón để được hướng dẫn đến khu khám dịch vụ theo yêu cầu.

- Người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế thì xuất trình thẻ bảo hiểm y tế.

b) Trách nhiệm của bệnh viện

- Bố trí quầy để tiếp đón, kiểm tra thẻ BHYT và các giấy tờ liên quan.

- Hướng dẫn các quy định thủ tục khám bệnh dịch vụ theo yêu cầu cho người bệnh được biết và hướng dẫn bệnh nhân đến khu khám bệnh dịch vụ.

- Giữ thẻ BHYT của bệnh nhân tại các bàn khám bệnh, khi người bệnh hoàn thành xong các thủ tục khám bệnh thì mới trả thẻ BHYT lại cho người bệnh.

- Thu tiền tạm ứng khám chữa bệnh dịch vụ theo yêu cầu.

2. Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

Tùy theo tình trạng bệnh, bác sĩ có thể chỉ định xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, hoặc chẩn đoán xác định và kê đơn điều trị mà không cần chỉ định xét nghiệm cận lâm sàng.

Trách nhiệm của người bệnh và Trách nhiệm của bệnh viện thực hiện như trường hợp khám bệnh thông thường.

3. Bước 3: Thanh toán viện phí

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Nộp đơn thuốc và các xét nghiệm cận lâm sàng, phiếu tạm ứng tiền tại phòng thu phí.

- Chờ đến lượt gọi vào thanh toán viện phí.

- Nộp tiền cùng chi trả.

b) Trách nhiệm của bệnh viện

Tại quầy thu phí:

Nếu bệnh nhân có thẻ BHYT:

- Nhận đơn thuốc, các kết quả xét nghiệm cận lâm sàng, phiếu tạm ứng tiền của bệnh nhân.
- In phiếu tổng hợp thanh toán từ dữ liệu đã được truyền qua mạng vi tính nội bộ.
- Kiểm tra tổng chi phí, thu tiền thanh toán viện phí. Viết hóa đơn thu phí.
- Kẹp toàn bộ hồ sơ giao lại cho bệnh nhân để mang đến nộp tại quầy phát thuốc.
- Hướng dẫn bệnh nhân đến quầy phát thuốc.

Nếu bệnh nhân không có thẻ BHYT:

- Nhận đơn thuốc, các kết quả xét nghiệm cận lâm sàng, phiếu tạm ứng tiền của bệnh nhân.
- Kiểm tra tổng chi phí, thu tiền thanh toán viện phí. Viết hóa đơn thu phí.
- Hướng dẫn bệnh nhân đến quầy thuốc của bệnh viện để mua thuốc. Kết thúc đợt khám bệnh.

4. Bước 4: Cấp phát thuốc đối với người bệnh có thẻ BHYT

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Nộp toàn bộ hồ sơ tại quầy phát thuốc.
- Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận.
- Ký nhận. Kết thúc đợt khám. Quay lại bàn khám bệnh để nhận lại thẻ BHYT.

b) Trách nhiệm của bệnh viện

- Kiểm tra đơn thuốc và hồ sơ đầy đủ thủ tục, phát thuốc.
- Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đã cấp.

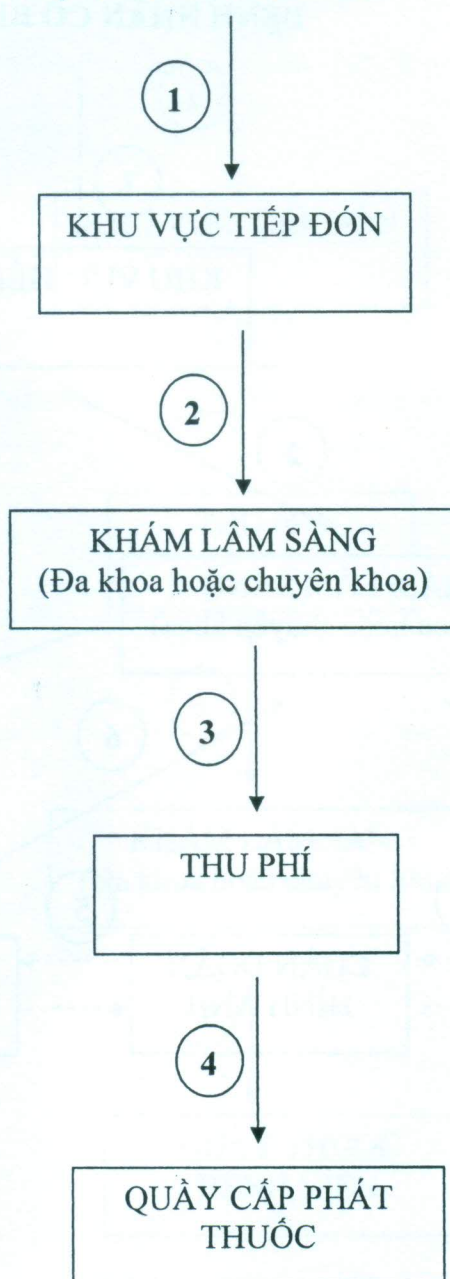
GIÁM ĐỐC



Trương Phước An

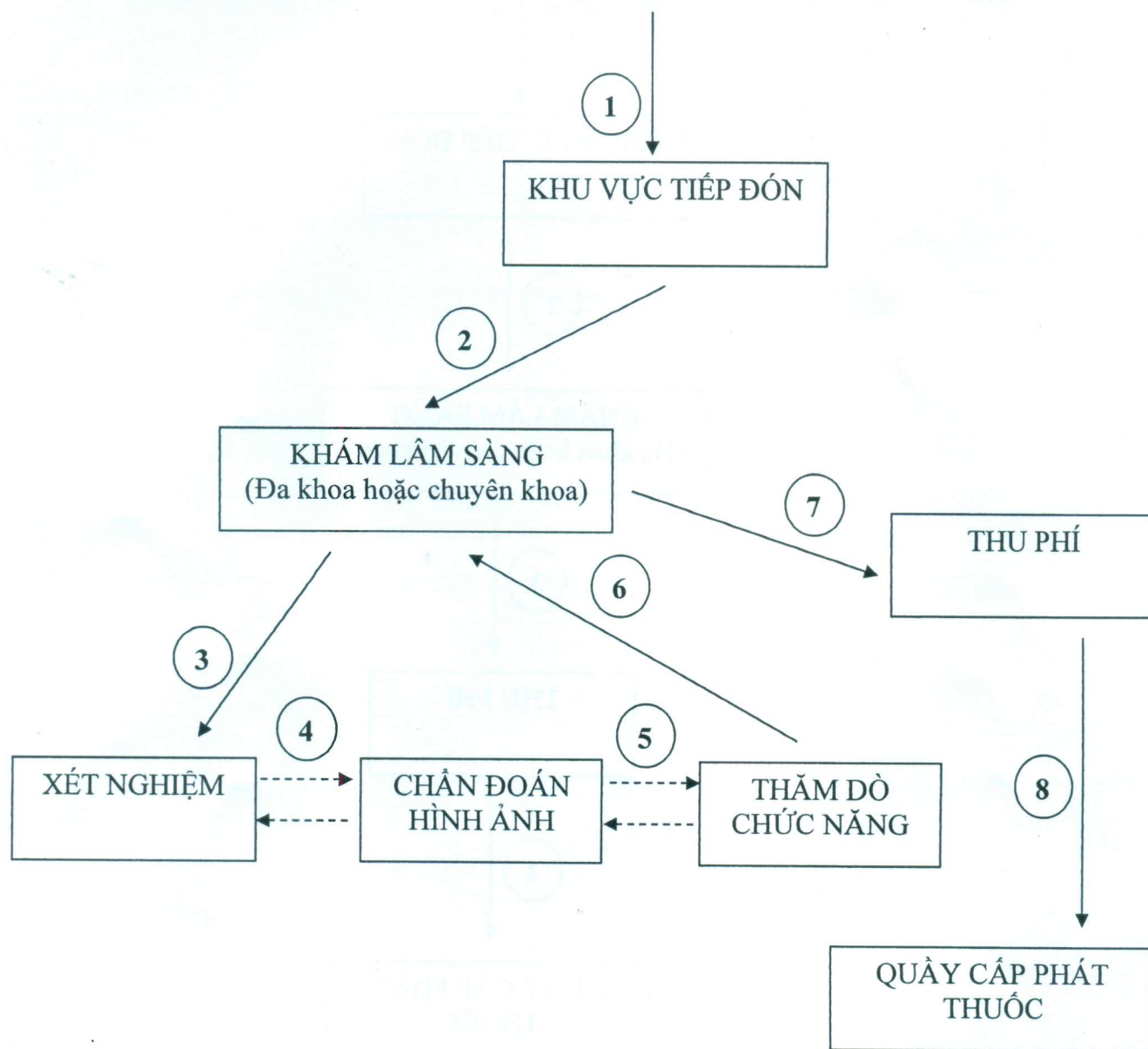
Phụ lục 1
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 302/QĐ-BVNH ngày 19 tháng 7 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)

BỆNH NHÂN CÓ BHYT



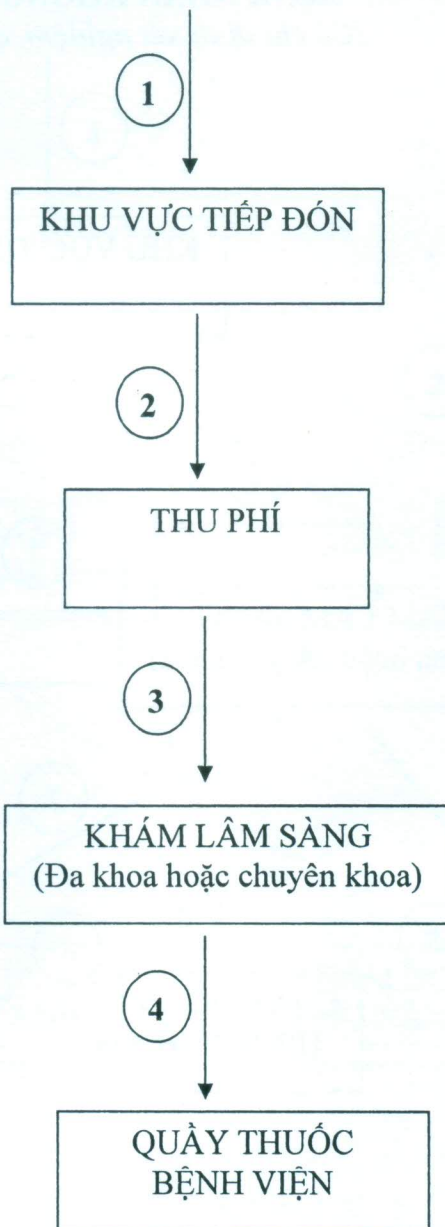
Phụ lục 2
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM,
CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH VÀ THĂM DÒ CHỨC NĂNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 302/QĐ-BVNH ngày 19 tháng 7 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)

BỆNH NHÂN CÓ BHYT

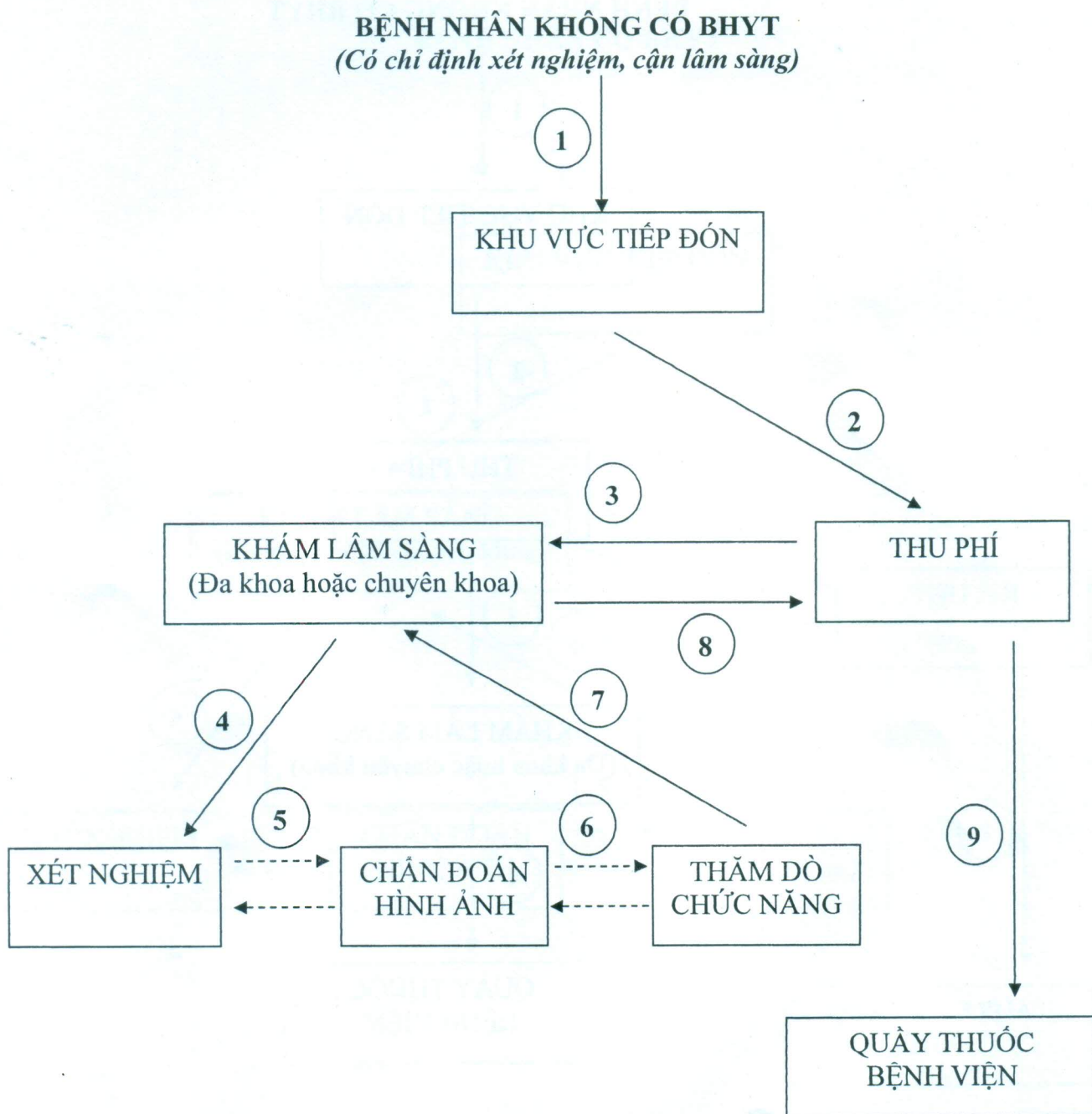


Phụ lục 3
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 302 /QĐ-BVNH ngày 19 tháng 1 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)

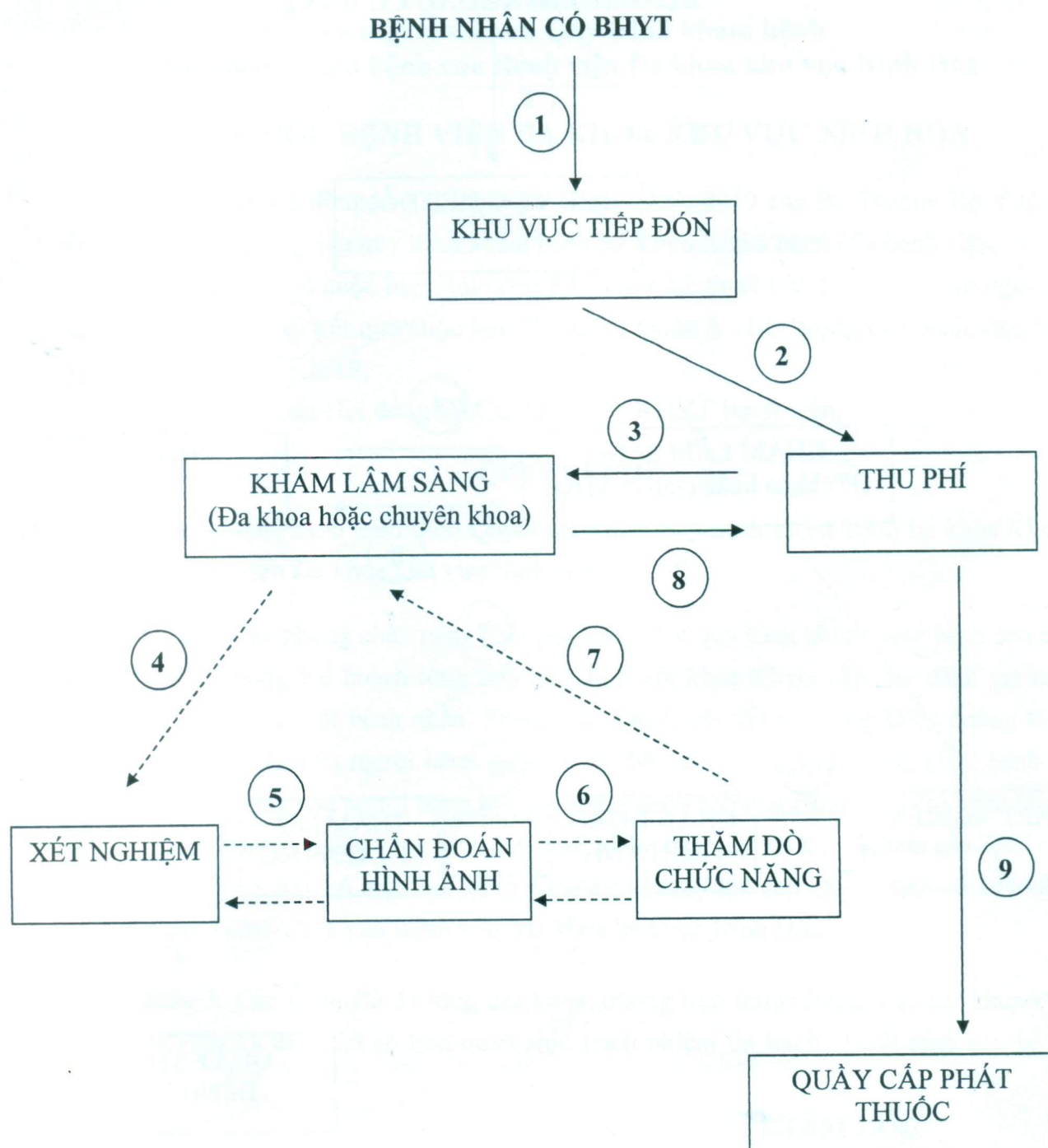
BỆNH NHÂN KHÔNG CÓ BHYT



Phụ lục 4
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM,
CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH VÀ THĂM DÒ CHỨC NĂNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 302 /QĐ-BVNH ngày 19 tháng 7 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)



Phụ lục 5
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM DỊCH VỤ Y TẾ
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 302/QĐ-BVNH ngày 19 tháng 7 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)



Phụ lục 6
SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM DỊCH VỤ Y TẾ
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 302/QĐ-BVNH ngày 15 tháng 7 năm 2019
của Giám đốc Bệnh viện Đa khoa khu vực Ninh Hòa)

BỆNH NHÂN KHÔNG CÓ BHYT

