

SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NGÃI
BỆNH VIỆN SẢN – NHI TỈNH

Số: 372/QĐ-BVSN

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

Quảng Ngãi, ngày 29 tháng 12 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Quảng Ngãi

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN SẢN – NHI TỈNH QUẢNG NGÃI

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 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 Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);

Căn cứ Quyết định số 347/QĐ-UBND ngày 19 tháng 7 năm 2016 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Quảng Ngãi;

Căn cứ Quyết định số 575/QĐ-UBND ngày 26 tháng 10 năm 2016 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Quảng Ngãi ban hành kèm theo Quyết định số 347/QĐ-UBND ngày 19/7/2016 của UBND tỉnh;

Xét theo đề nghị của Trưởng khoa Khám bệnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Giám đốc, các Phó Giám đốc, Trưởng các khoa, phòng, các cá nhân và đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Khoa Khám bệnh;
- Lưu: VT, KHTH.

GIÁM ĐỐC



TS.BS. Nguyễn Đình Tuyên

**QUY TRÌNH KHÁM BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH CỦA
BỆNH VIỆN SẢN – NHI TỈNH QUẢNG NGÃI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 372/QĐ-BVSN ngày 29 tháng 12 năm 2017 của
Giám đốc Bệnh viện Sản – Nhi tỉnh Quảng Ngãi)*

I. Mục đích

1. Thống nhất quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện.
2. Người bệnh biết rõ quy trình để cùng phối hợp với Bệnh viện trong quá trình khám bệnh.
3. Góp phần cải tiến quy trình và thủ tục trong khám bệnh, rút ngắn thời gian chờ, tránh gây phiền hà và tăng sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt đối với người bệnh bảo hiểm y tế khi đến khám tại Bệnh viện.

II. Quy định 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. Quy định cụ thể

1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh

1.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Lấy số thứ tự 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.
- Nhận phiếu khám bệnh và số thứ tự tại phòng khám.
- Đối với những trường hợp vượt tuyến, trái tuyến, người bệnh có nguyện vọng khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu thì người bệnh tạm ứng tiền khám bệnh, chữa bệnh.

1.2. 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 phòng khám phù hợp, in phiếu khám bệnh và phát số thứ tự khám.

- Giữ thẻ BHYT, hồ sơ chuyển viện và hẹn tái khám (và chuyển tập trung về bộ phận thanh toán ra viện).

- Thu tiền tạm ứng đối với những trường hợp người bệnh vượt tuyến, trái tuyến, người bệnh có nguyện vọng khám bệnh, chữa bệnh 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.

2.1. Khám lâm sàng, chẩn đoán và điều trị

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.

b) Trách nhiệm của Bệnh viện

- Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.
- Bố trí phòng khám lâm sàng, chuyên khoa.
- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị.

- Kê đơn thuốc, in đơn thuốc (in 3 liên cho người bệnh, kế toán và khoa Dược), in và ký phiếu thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh (mẫu 01/BV) và hướng dẫn người bệnh đến bộ phận thanh toán.

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

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

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- 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 phòng 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 BHYT.

b) Trách nhiệm của Bệnh viện

* Tại khoa 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, in phiếu xét nghiệm.
- Chỉ dẫn người bệnh đến địa chỉ làm xét nghiệm theo chỉ định.
- * 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.
 - Chuyển mẫu về khoa xét nghiệm.
- * Tại khoa Xét nghiệm
 - Thực hiện xét nghiệm.
 - Chuyển trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng về phòng khám nơi chỉ định.

2.3. Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, chẩn đoán bệnh và chỉ định điều trị

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- 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 phòng khám và nộp kết quả chẩn đoán hình ảnh cho phòng 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 BHYT.

b) Trách nhiệm của Bệnh viện

- * Tại khoa 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 và in 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 khoa CĐHA&TDCN**

- Kỹ thuật viên chẩn đoán hình ảnh nhận phiếu chỉ định từ người bệnh.

- 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.

Lưu ý: Khuyến khích chuyển trả thẳng kết quả chẩn đoán hình ảnh, phim, ảnh về phòng khám.

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

a) Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.

- Vào khám khi được thông báo.

- Nhận phiếu chỉ định kỹ thuật thăm dò chức năng từ bác sĩ khám.

- Đến nơi làm kỹ thuật thăm dò chức năng, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.

- Phối hợp theo chỉ dẫn của bác sĩ, kỹ thuật viên để thực hiện kỹ thuật.

- Chờ nhận kết quả thăm dò chức năng và quay lại buồng khám.

- 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 BHYT.

b) Trách nhiệm của Bệnh viện

*** Tại khoa 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 thăm dò chức năng và in phiếu chỉ định.

- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện kỹ thuật thăm dò chức năng.

- Bác sĩ xem kết quả thăm dò chức năng, chẩn đoán, chỉ định điều trị, kê đơn.

*** Tại khoa CĐHA&TDCN**

- Bác sĩ, kỹ thuật viên thăm dò chức năng nhận phiếu chỉ định từ người bệnh.

- Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và phối hợp thực hiện kỹ thuật.

- Trả kết quả thăm dò chức năng, kèm phim, ảnh (nếu có) cho người bệnh.

2.5. 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 phải thực hiện theo trình tự các bước như trên, đồng thời, bác sĩ hoặc nhân viên tại khoa Khám bệnh 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 phòng khám tại khoa Khám bệnh, 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 thực hiện dịch vụ kỹ thuật hoặc cần khám chuyên khoa khác, người bệnh được làm dịch vụ kỹ thuật hoặc khám chuyên khoa theo yêu cầu chuyên môn.

Người bệnh nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả BHYT.

3. Bước 3: Thanh toán viện phí

3.1. Trách nhiệm của người bệnh

a) Người bệnh có BHYT

- Nộp phiếu thanh toán (Mẫu 01/BV).
- Xếp hàng chờ đến lượt thanh toán.
- Nộp tiền đồng chi trả và nhận lại thẻ BHYT.

b) Người bệnh không có thẻ BHYT nộp viện phí theo quy định.

3.2. Trách nhiệm của Bệnh viện

- Kiểm tra nội dung thống kê trong mẫu 01/BV, ký xác nhận.
- Thu tiền thanh toán.

4. Bước 4: Phát và lĩnh thuốc

4.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Nộp đơn thuốc tại quầy phát thuốc.
- Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận.
- Nhận đơn thuốc, thuốc và ký nhận.

4.2. Trách nhiệm của Bệnh viện

- Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc.
- Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đã cấp.

IV. Tổ chức thực hiện

1. Công khai quy trình khám bệnh cho người bệnh, nhân viên y tế trong Bệnh viện biết và thực hiện.

2. Định kỳ đánh giá hoạt động khám bệnh tại khoa Khám bệnh để nâng cao chất lượng khám và điều trị, giảm thời gian chờ cho người bệnh.

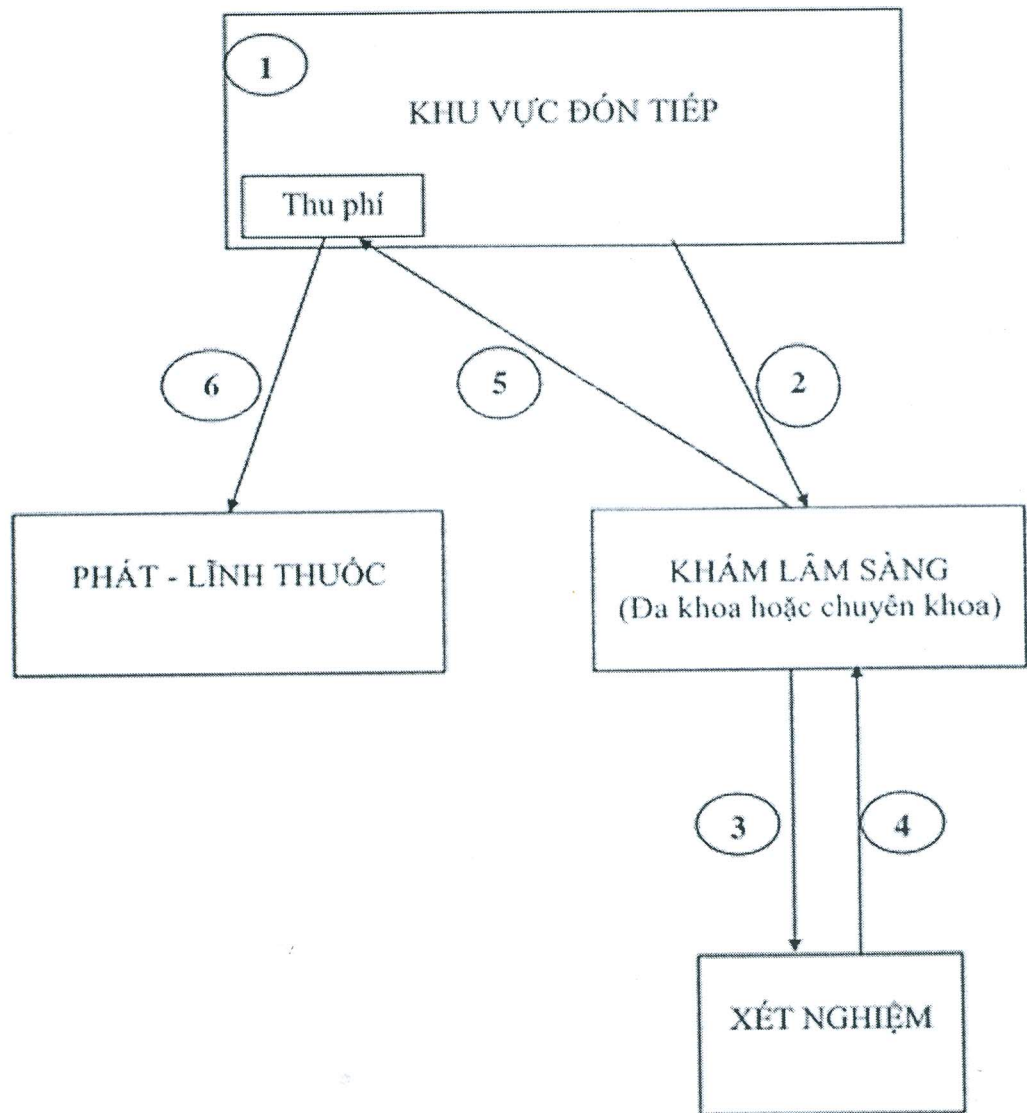
3. Khoa Khám bệnh có trách nhiệm tổ chức tiếp đón người bệnh đến khám bệnh và điều trị. Bộ trí NVYT đưa người bệnh nặng đi làm các xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng trên phạm vi toàn Bệnh viện.

4. Khi khám bệnh nếu phát hiện các trường hợp bệnh dịch phải báo cáo ngay cho lãnh đạo Bệnh viện theo quy định phòng dịch, nếu phát hiện những sai sót do tuyến dưới chuyển đến, phải báo cho phòng KH-CĐT&QLCL để thông báo rút kinh nghiệm tới cơ sở chuyển người bệnh đến.

5. Phòng HC-VT&TTBYT lắp đặt bảng quy trình khám bệnh ở vị trí người bệnh dễ dàng tiếp cận.

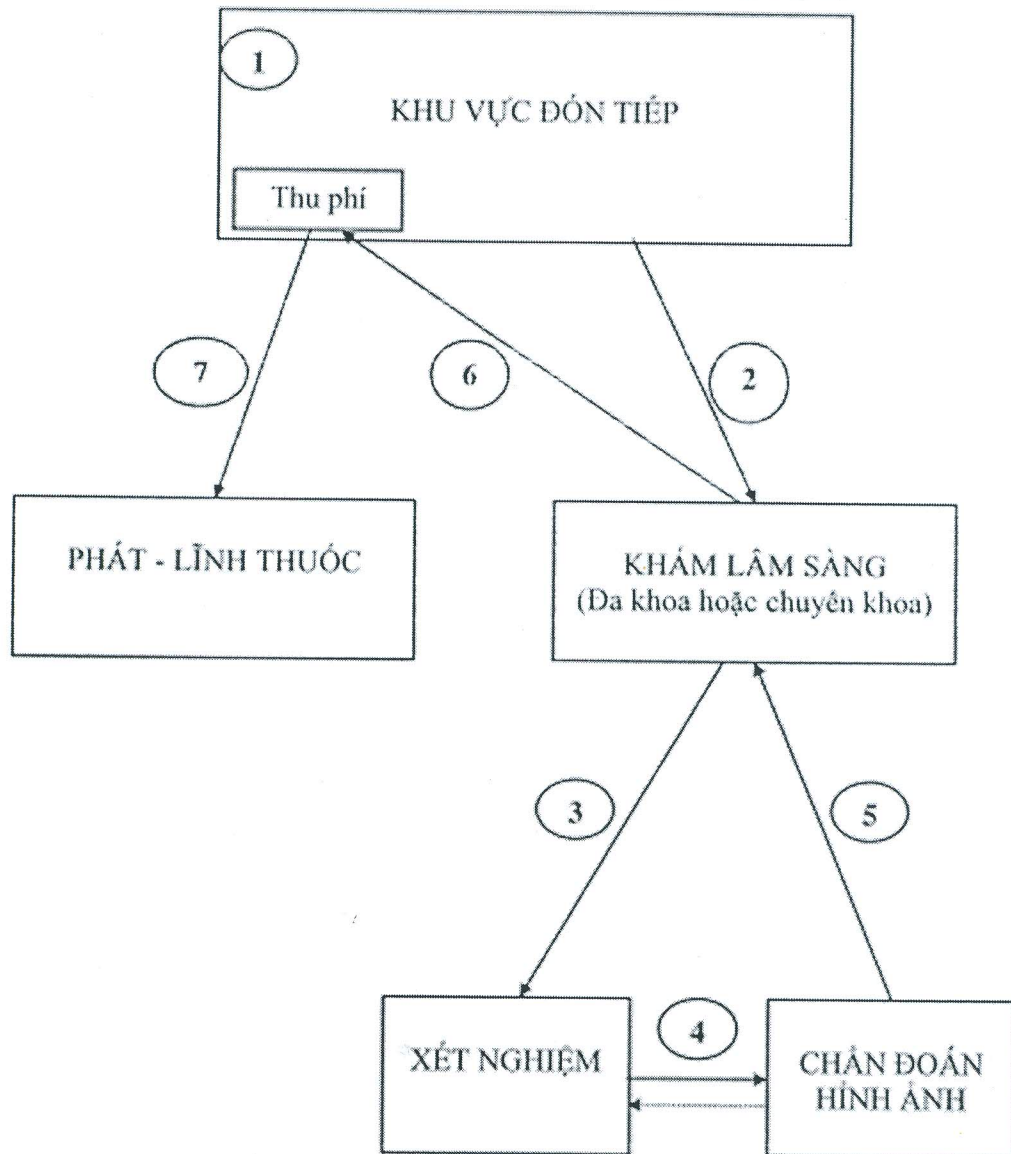
6. Căn cứ quy trình này, đề nghị các khoa, phòng có liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện./.

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM
(Ban hành kèm theo Quyết định số 372/QĐ-BYT ngày 23 tháng 12 năm 2017
của Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Quảng Ngãi)



SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM VÀ CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 372/QĐ-BYT ngày 29 tháng 12 năm 2017 của Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Quảng Ngãi)



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 32/QĐ-BYT ngày 23 tháng 12 năm 2017 của Bệnh viện Sản - Nhi tỉnh Quảng Ngãi)

