

Số: 3812 /QĐ-BV

Ứng Hòa, ngày 27 tháng 9 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy trình khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA VÂN ĐÌNH

Căn cứ Thông tư số 19/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện;

Xét đề nghị của Hội đồng khoa học bệnh viện,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này là các quy trình khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa Vân Đình.

(có các quy trình kèm theo).

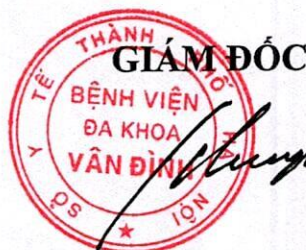
Điều 2. Các khoa, phòng căn cứ quy trình để tổ chức thực hiện; Phòng KHTH, Điều dưỡng, Tổ quản lý chất lượng bệnh viện kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy trình hoạt động khám chữa bệnh của các khoa, phòng trong đơn vị.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Các ông (bà) Trưởng, Phó các khoa, phòng và các bộ phận có liên quan căn cứ quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để t/h);
- Lưu: VT, KHTH. *af*



Nguyễn Khuyến

QUY TRÌNH HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ VÀ LÀM THỦ TỤC ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH

Bước 1: Lấy số thứ tự.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) sẽ vào thẳng **cửa số 7** nhận phiếu khám.
- Người bệnh có thể khám bệnh, làm thủ tục khám và lấy phiếu khám ngay tại các cây kios phát số.
- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy **(Không chấp nhận xếp giấy)**.

Bước 2: Làm thủ tục khám

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên (trường hợp cấp cứu, trẻ em dưới 6 tuổi, người khuyết tật nặng, người từ đủ 80 tuổi trở lên, người có công với cách mạng, phụ nữ có thai) làm thủ tục tại **cửa số 5, cửa số 6**.
- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) làm thủ tục tại **cửa số 7**.
- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10**.

Tại các cửa tiếp đón Người bệnh xuất trình thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại, giấy chuyển tuyến (nếu có) hoặc điện thoại có đăng nhập được VSSID, VneID để đăng ký khám bệnh và nhận phiếu khám tại các phòng khám chuyên khoa.

Lưu ý:

Bệnh viện đa khoa Vân Đình khuyến khích người bệnh, nhân dân **ĐĂNG KÝ KHÁM TỪ XA (đăng ký online)**, bằng một trong các cách sau: Gọi điện đến **tổng đài 1900 571 238** để gặp tổng đài viên đăng ký lịch khám và làm theo hướng dẫn hoặc đăng ký qua “zalo” trên **Website: benhviendakhoavandinh.vn** và làm theo hướng dẫn.

QUY TRÌNH SỬ DỤNG THẺ KHÁM BỆNH LẤY PHIẾU KHÁM BỆNH TẠI KIOS LẤY SỐ TỰ ĐỘNG

Bước 1: Quẹt thẻ

Người bệnh quẹt thẻ khám bệnh vào ô vuông màu trắng dưới màn hình.

Bước 2: Chọn tuyến khám chữa bệnh và kiểm tra thẻ

1. Người bệnh chọn tuyến KCB BHYT, chọn 1 trong các ô: (Đúng tuyến) hoặc (đúng tuyến giấy giới thiệu) hoặc (đúng tuyến giấy hẹn) hoặc (trái tuyến).
2. Tiếp theo chọn ô kiểm tra, ấn vào dòng chữ “cập nhật thông tin” bên dưới và lưu.

Bước 3: Chọn đối tượng và đăng ký khám

Người bệnh chọn ô bảo hiểm, sau đó chọn 1 trong các ô trên màn hình (đúng tuyến, đúng tuyến giấy giới thiệu, đúng tuyến giấy hẹn, trái tuyến) và lưu.

Bước 4: Chọn phòng khám và đăng ký khám

Người bệnh chọn phòng khám hiện trên màn hình, sau đó chọn đăng ký khám.

Bước 5. Nhận phiếu khám

Người bệnh nhận phiếu khám ngay cạnh vị trí quẹt thẻ sau di chuyển tới phòng khám chờ tới lượt khám

*** Đối tượng ưu tiên:** Người bệnh cấp cứu, Trẻ em < 6 tuổi, Phụ nữ mang thai, Người bệnh có thể thương binh, chất độc da cam, khuyết tật; Người bệnh > 80 tuổi.

*** Lưu ý:** Người bệnh không phải đối tượng ưu tiên mà chọn ô ưu tiên, tới phòng khám NVYT kiểm tra xác định không phải đối tượng ưu tiên sẽ phải quay lại lấy số từ đầu.

QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH THAM GIA BẢO HIỂM Y TẾ

Bước 1: Lấy số thứ tự.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) sẽ vào thẳng cửa số 7 làm thủ tục khám.

- Người bệnh có thẻ khám bệnh, làm thủ tục khám và lấy phiếu khám ngay tại các cây kios phát số.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (Không chấp nhận xếp giấy).

Bước 2: Làm thủ tục khám

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên (trường hợp cấp cứu, trẻ em dưới 6 tuổi, người khuyết tật nặng, người từ đủ 80 tuổi trở lên, người có công với cách mạng, phụ nữ có thai) làm thủ tục tại cửa số 5, cửa số 6.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) làm thủ tục tại cửa số 7.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10.

Tại các cửa tiếp đón Người bệnh xuất trình thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại, giấy chuyển tuyến (nếu có) hoặc điện thoại có đăng nhập được VSSID, VneID để đăng ký khám bệnh và nhận phiếu khám tại các phòng khám chuyên khoa.

Bước 3: Tại các phòng khám chuyên khoa

- Người bệnh được gọi vào phòng khám chuyên khoa theo thứ tự hiện trên bảng.

- Bác sĩ thăm khám và cho các chỉ định cận lâm sàng liên quan.

- Cán bộ y tế hướng dẫn người bệnh đi thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng (nếu có).

- Người bệnh đóng tiền phần trăm thẻ BHYT nếu có phát sinh khi có chỉ định cận lâm sàng.

Bước 4: Tại điểm thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng

Người bệnh tiến hành đi làm các dịch vụ cận lâm sàng và chờ kết quả cận lâm sàng tại phòng khám ban đầu.

Bước 5: Trở lại phòng khám chuyên khoa

- Người bệnh có đầy đủ kết quả cận lâm sàng rồi sẽ được bác sỹ gọi vào trả kết quả theo thứ tự trên bảng.

- Bác sỹ xem xét kết quả cận lâm sàng và tư vấn giải thích cho người bệnh

- Người bệnh có thể được nhận đơn thuốc hoặc có chỉ định nhập điều trị nội trú.

Bước 6: Thanh toán, lĩnh thuốc BHYT

- Người bệnh thanh toán chi phí dịch vụ y tế cùng chi trả tại các **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 5, cửa số 6, cửa số 7** tại tầng 1 nhà B3.

- Người bệnh nhận thuốc BHYT tại Nhà thuốc bệnh viện (phòng 113) ngay tại sảnh tầng 1 nhà B3.

QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH KHÔNG THAM GIA BẢO HIỂM Y TẾ

Bước 1: Lấy số thứ tự.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) sẽ vào thẳng cửa số 7 làm thủ tục khám.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (Không chấp nhận xếp giấy).

Bước 2: Làm thủ tục khám

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên làm thủ tục tại cửa số 5, cửa số 6 đăng ký khám bệnh, nộp chi phí tạm thu và nhận phiếu khám bệnh.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) làm thủ tục tại cửa số 7 đăng ký khám bệnh, nộp chi phí tạm thu và nhận phiếu khám bệnh.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10 đăng ký khám bệnh, nộp chi phí tạm thu và nhận phiếu khám bệnh.

Bước 3: Tại các phòng khám chuyên khoa

- Người bệnh được gọi vào phòng khám theo số thứ tự trên bảng.

- Bác sỹ thăm khám và cho các chỉ định cận lâm sàng liên quan.

- Cán bộ y tế hướng dẫn người bệnh thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng (nếu có).

Bước 4: Tại điểm thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng

Người bệnh được tiến hành thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng và chờ kết quả cận lâm sàng tại phòng khám ban đầu.

Bước 5: Trở lại phòng khám chuyên khoa

- Người bệnh có đầy đủ kết quả cận lâm sàng rồi sẽ được bác sỹ gọi vào trả kết quả theo thứ tự trên bảng.

- Bác sỹ xem xét kết quả cận lâm sàng và tư vấn giải thích cho người bệnh

- Người bệnh có thể được nhận đơn thuốc hoặc có chỉ định nhập điều trị nội trú.

Bước 6: Thanh toán

Người bệnh thanh toán chi phí dịch vụ y tế cùng chi trả tại các cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 5, cửa số 6, cửa số 7 tại tầng 1 nhà B3.

QUY TRÌNH KHÁM SỨC KHỎE TOÀN DIỆN

Bước 1: Lấy số thứ tự.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) sẽ vào thẳng cửa số 7 làm thủ tục khám.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (Không chấp nhận xếp giấy).

Bước 2: Làm thủ tục khám

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên làm thủ tục tại cửa số 5, cửa số 6, xuất trình căn cước công dân, nộp chi phí khám sức khỏe và nhận phiếu khám.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (đặt lịch khám từ xa) làm thủ tục tại cửa số 7, xuất trình căn cước công dân, nộp chi phí khám sức khỏe và nhận phiếu khám.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10, xuất trình căn cước công dân, nộp chi phí khám sức khỏe và nhận phiếu khám.

Bước 3: Đến phòng khám 314 tại tầng 3 nhà B3.

Vào khám theo số thứ tự trên bảng và được cán bộ y tế hướng dẫn hoàn thiện thủ tục.

Bước 4: Đi khám các chuyên khoa và cận lâm sàng có liên quan theo hướng dẫn của cán bộ y tế.

Bước 5: Sau khi khách hàng thực hiện xong việc khám các chuyên khoa, cận lâm sàng có liên quan thì quay lại phòng khám 314 tầng 3 nhà B3 để bác sỹ kết luận.

Bước 6: Khách hàng ra bàn hướng dẫn, nhân viên y tế đi lấy chữ ký của lãnh đạo bệnh viện.

Bước 7: Khách hàng nhận giấy khám sức khỏe tại bàn hướng dẫn.

QUY TRÌNH

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN ĐẶT LỊCH KHÁM TỪ XA

TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA VÂN ĐÌNH

I. HƯỚNG DẪN ĐẶT LỊCH KHÁM DÀNH CHO NGƯỜI BỆNH

Người bệnh có nhu cầu đến khám bệnh tại Bệnh viện đa khoa Vân Đình có thể đặt lịch khám trước thông qua 1 trong 2 hình thức sau:

1. Gọi điện trực tiếp đến tổng đài bệnh viện

Gọi điện đến tổng đài: 1900571238 để gặp tổng đài viên đăng ký lịch khám (Tiếp nhận và trực tổng đài 24/24h).

2. Đặt lịch thông qua Zalo của Bệnh viện đa khoa Vân Đình:

Người bệnh truy cập vào đường link website:
<https://benhviendakhoavandinh.vn> ấn vào ô “Zalo”.

***Lưu ý:**

- Việc đặt lịch khám chỉ áp dụng cho trường hợp không khẩn cấp. Đối với trường hợp cấp cứu, vui lòng liên hệ 115 hoặc đưa người bệnh đến cơ sở y tế gần nhất.

- Người bệnh cần đặt lịch khám trước nhiều ngày hoặc ít nhất trước ngày khám 01 ngày. Việc đặt lịch khám chỉ có giá trị sau khi Bệnh viện xác nhận cuộc hẹn.

- Khi đã đặt lịch trước, người bệnh chỉ cần đến trước giờ dự định khám 15 phút để làm thủ tục tại quầy tiếp đón số 07 tầng 1 nhà B3.

- Người bệnh mang đầy đủ thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại hoặc giấy chuyển tuyến (nếu có) để làm thủ tục.

II. QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ THÔNG TIN ĐẶT LỊCH KHÁM (Tóm tắt tại Phụ lục 01)

1. Đối với hình thức gọi điện trực tiếp đến tổng đài

- Nhân viên trực tổng đài có trách nhiệm khai thác thông tin và tư vấn cho người bệnh, các thông tin tối thiểu cần thu thập:

+ Họ tên, ngày tháng, năm sinh, số điện thoại, địa chỉ.

+ Hỏi nhu cầu người bệnh muốn khám gì? Ngày, giờ muốn khám?

- Nhân viên tổng đài nhập thông tin vào hệ thống, đặt lịch phòng khám và số thứ tự cho người bệnh.

- Thông báo cho người bệnh tên phòng khám và số thứ tự để người bệnh nắm được.

- Hướng dẫn người bệnh cần mang đầy đủ thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại hoặc giấy chuyển tuyến (nếu có) để làm thủ tục.

2. Đối với hình thức đặt qua Zalo của Bệnh viện đa khoa Vân Đình

- Nhân viên trực tổng đài có trách nhiệm tiếp nhận thông tin và tư vấn cho người bệnh. Các thông tin tối thiểu cần thu thập:

+ Họ tên, ngày tháng, năm sinh, số điện thoại, địa chỉ.

+ Hỏi nhu cầu người bệnh muốn khám gì? Ngày, giờ muốn khám?

+ Nhân viên tổng đài nhập thông tin vào hệ thống, đặt lịch phòng khám và số thứ tự cho người bệnh.

- Thông báo cho người bệnh tên phòng khám và số thứ tự để người bệnh nắm được.

- Hướng dẫn người bệnh cần mang đầy đủ thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại hoặc giấy chuyển tuyến (nếu có) để làm thủ tục.

PHỤ LỤC 01. TÓM TẮT QUY TRÌNH

