

Số: 192/QĐ-YTKS

Khánh Sơn, ngày 13 tháng 10 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH
**Về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh
của Bệnh viện Khánh Sơn**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ KHÁNH SƠN:

Căn cứ Quyết định số 994/QĐ- UBND ngày 07 tháng 5 năm 2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc Quy định chức năng, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Y tế;

Căn cứ Thông tư số: 1313/QĐ-BYT ngày 07 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 4858/QĐ-BYT ngày 03 tháng 12 năm 2013 của Bộ Y tế về việc ban hành bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện;

Xét đề xuất của ông Trưởng khoa Cấp cứu - phòng khám Trung tâm Y tế Khánh Sơn,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành Quyết định Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện Khánh Sơn (đính kèm).

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

Điều 3: Trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Điều 1 tại Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- GD, PGD;
- Lưu: VT, KH.



QUY TRÌNH

KHÁM BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH CỦA BỆNH VIỆN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 192 ngày 15 tháng 10 năm 2015 của

Giám đốc Trung tâm Y tế Khánh Sơn)

I. MỤC ĐÍCH.

1. Thống nhất quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện.
2. 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.
3. Người bệnh biết rõ quy trình để cùng phối hợp với bệnh viện trong quá trình khám bệnh.

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. Đơn giản hóa thủ tục liên quan đến chi trả và đồng chi trả viện phí, tránh nộp viện phí nhiều lần.

III. QUY TRÌNH KHÁM BỆNH.

1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh:

1.1. Trách nhiệm của người bệnh:

- Xếp hàng, 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 buồng khám;
- Đối với những trường hợp vượt tuyến, trái tuyến, không có BHYT thì người bệnh tạm ứng tiền khám bệnh, chữa bệnh tại phòng thu phí.

1.2. Trách nhiệm của nhân viên phòng 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, in phiếu khám bệnh và phát số thứ tự khám;
- Hướng dẫn người bệnh đến phòng khám phù hợp, trường hợp người bệnh vượt tuyến, trái tuyến, không có BHYT hướng dẫn thu tiền tạm ứng (theo quy định cụ thể của bệnh viện).



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.

2.1. Khám lâm sàng, chẩn đoán và chỉ định điều trị:

2.1.1. Trách nhiệm của người bệnh:

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

2.1.2. Trách nhiệm của Điều dưỡng, y sĩ, bác sĩ phòng khám:

- Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự;
- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị;
- Kê đơn thuốc, in đơn thuốc (in 01 đơn cho người bệnh và 01 đơn khoa dược), nếu người bệnh phải nhập viện lưu theo dõi hoặc điều trị nội trú thì làm phiếu nhập viện và hướng dẫn người bệnh quay lại bộ phận tiếp đón.
- Bộ phận tiếp đón: tiếp nhận đơn thuốc, phiếu nhập viện nhập vào máy tính, hướng dẫn bệnh nhân đến quầy thanh toán hoặc đưa bệnh nhân vào khoa điều trị theo chỉ định bác sĩ khám bệnh.

2.2. Khám lâm sàng có chỉ định xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh:

2.2.1. Trách nhiệm của người bệnh:

- Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm từ bác sĩ khám (trường hợp không thuộc diện BHYT đến phòng thu phí đóng phí theo quy định);
- 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;

2.2.2. Trách nhiệm của bệnh viện:

a) Tại buồng khám bệnh:

- Khám lâm sàng, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định xét nghiệm, in phiếu xét nghiệm.
- Giữ lại thẻ BHYT chỉ dẫn người bệnh đến địa điểm làm xét nghiệm theo chỉ định.

b) Tại nơi xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh:

- Bố trí đủ điểm lấy mẫu xét nghiệm phù hợp với lưu lượng người bệnh;
- Nhận phiếu chỉ định từ người bệnh;



- Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và lấy mẫu xét nghiệm;
- Thực hiện xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh;
- Chuyển trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng về buồng khám nơi chỉ định.

3. Bước 3: Thanh toán viện phí:

3.1. Trách nhiệm của người bệnh:

* Người bệnh có bảo hiểm y tế:

- Nộp đơn thuốc;
- Xếp hàng chờ đến lượt thanh toán;
- Nộp tiền cùng chi trả và nhận lại thẻ BHYT.

* Người bệnh không có bảo hiểm y tế: Nộp viện phí theo quy định.

3.2. Trách nhiệm của Bộ phận thu phí:

- Kiểm tra nội dung thống kê trong mẫu, ký xác nhận;
- Thu tiền thanh toán;
- Trả lại đơn cho người bệnh.

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 thuốc.

4.2. Trách nhiệm của Bộ phận phát thuốc:

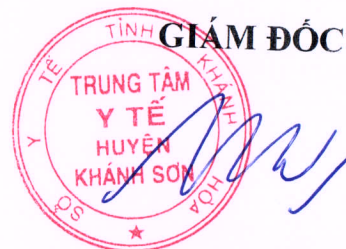
- Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc;
- Hướng dẫn người bệnh uống thuốc đã cấp.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Quy định cụ thể quy trình khám bệnh của bệnh viện và công khai để người bệnh, nhân viên biết và thực hiện.

2. Trưởng các đơn vị, Bộ phận liên quan:

- Kiểm tra, giám sát, đánh giá việc triển khai thực hiện quy trình;
- Liên tục thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh nhằm rút ngắn thời gian chờ và tăng cường sự hài lòng của người bệnh;
- Bố trí đầy đủ nhân lực tại các khâu: tiếp đón, khám bệnh, xét nghiệm, thu viện phí.



BS. Hồ Ngọc Gia

