

Số: /KH-YTĐL

Đắk Glei, ngày 20 tháng 4 năm 2022

KẾ HOẠCH

Cải tiến Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện thực hiện theo Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013

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 Kế hoạch 178/KH-YTĐL ngày 18/01/2022 của Trung tâm Y tế Đắk Glei về Hoạt động Trung tâm Y tế năm 2022,

Trung tâm Y tế huyện Đắk Glei xây dựng Kế hoạch cải tiến quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện như sau:

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. CHỈ TIÊU PHÂN ĐẦU

1. Thời gian khám bệnh

- a) Khám lâm sàng đơn thuần: Thời gian khám trung bình dưới 1,5 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 2,5 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 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 3,5 giờ.

2. Lưu lượng khám

- Đến năm 2020, trung bình mỗi buồng khám phần đầu tối đa chỉ khám 65 người bệnh/8 giờ và đến năm 2025 chỉ khám 35 người bệnh/8 giờ. Trong trường hợp số lượng người bệnh tăng đột biến do các nguyên nhân khác nhau thì phần đầu tối đa mỗi buồng khám không tăng quá 30% chỉ tiêu trên.

IV. QUY TRÌNH KHÁM BỆNH

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 buồng 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.
- Xác định buồng khám phù hợp, 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 (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. Quy trình khám lâm sàng đơn thuần và kê đơn 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 bệnh viện

- Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.
- Bố trí buồng khám lâm sàng, chuyên khoa,
- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị.
- Kê đơn thuốc, ký phiếu thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh (mẫu 01/BV) hướng dẫn người bệnh đến bộ phận thanh toán sau đó đến bộ phận phát thuốc để lĩnh thuốc.
- 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. Quy trình khám lâm sàng có xét nghiệm và chỉ định điều trị

2.2.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được tiếp nhận trên phần mềm khám chữa 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 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.

2.2.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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, ghi phiếu xét nghiệm.
- Chỉ dẫn người bệnh đến địa điểm làm xét nghiệm theo chỉ định.

b) Tại nơi xét nghiệm

- 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.

2.3. Khám lâm sàng có siêu âm và chỉ định điều trị

2.3.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định siêu âm từ bác sĩ khám.
- Đến nơi làm siêu âm, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.
- Phối hợp theo chỉ dẫn của bác sĩ, kỹ thuật viên chẩn đoán hình ảnh để thực hiện kỹ thuật.
- Chờ nhận kết quả siêu âm, quay lại buồng khám và nộp kết quả 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.

2.3.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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 siêu âm và ghi phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện siêu âm.
- Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

b) Tại nơi thực hiện kỹ thuật siêu âm

- Bác sĩ, 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 siêu âm cho người bệnh.

2.4. Quy trình khám lâm sàng có X-Quang và chỉ định điều trị

2.4.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định X-Quang từ bác sĩ khám.
- Đến nơi chụp X-Quang, 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 X-Quang, quay lại buồng khám và nộp kết quả X-Quang 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.

2.4.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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 X-Quang và ghi phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi chụp X-Quang và có sơ đồ hướng dẫn cụ thể cho người bệnh.
- Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

b) Tại nơi chụp X-Quang

- 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 X-Quang kèm phim cho người bệnh.

2.5. Khám lâm sàng có xét nghiệm, siêu âm và chỉ định điều trị

2.5.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm, siêu âm từ bác sĩ khám.
- Đến nơi làm xét nghiệm, siêu âm, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.
- Phối hợp theo chỉ dẫn của bác sĩ, kỹ thuật viên xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh để lấy mẫu và thực hiện kỹ thuật.
- Chờ nhận kết quả siêu âm, quay lại buồng khám và nộp kết quả 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.

2.5.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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, siêu âm và ghi phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện xét nghiệm, siêu âm.
- Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

b) Tại nơi thực hiện kỹ thuật siêu âm

- Nơi thực hiện kỹ thuật được đặt tại khoa khám bệnh nhằm tạo thuận lợi cho người bệnh, giảm khoảng cách di chuyển và thuận tiện cho người bệnh.

- Bác sỹ, 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 siêu âm cho người bệnh.

c) Tại nơi xét nghiệm

- 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.

2.6. Khám lâm sàng có xét nghiệm, X-Quang và chỉ định điều trị

2.6.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm, X-Quang từ bác sỹ khám.
- Đến nơi làm xét nghiệm, X-Quang, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.
- Phối hợp theo chỉ dẫn của bác sỹ, kỹ thuật viên xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh để lấy mẫu và thực hiện kỹ thuật.
- Chờ nhận kết quả X-Quang và phim, quay lại buồng khám và nộp kết quả cho buồng khám, chờ bác sỹ 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.

2.6.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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, X-Quang và ghi phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện xét nghiệm, X-Quang.
- Bác sỹ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

b) Tại nơi chụp X-Quang

- 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 X-Quang kèm phim cho người bệnh.

c) Tại nơi xét nghiệm

- 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.

2.7. Khám lâm sàng có siêu âm, X-Quang và chỉ định điều trị

2.7.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định siêu âm, X-Quang từ bác sĩ khám.
- Đến nơi làm siêu âm, X-Quang, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.
- Phối hợp theo chỉ dẫn của bác sỹ, kỹ thuật viên chẩn đoán hình ảnh để thực hiện kỹ thuật.
- Chờ nhận kết quả siêu âm, X-Quang và phim, quay lại buồng khám và nộp kết quả 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.

2.7.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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 siêu âm, X-Quang và ghi phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện xét siêu âm, X-Quang.
- Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

b) Tại nơi thực hiện kỹ thuật siêu âm

- Nơi thực hiện kỹ thuật được đặt tại khoa khám bệnh nhằm tạo thuận lợi cho người bệnh, giảm khoảng cách di chuyển và thuận tiện cho người bệnh.
- Bác sỹ, 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 siêu âm cho người bệnh.

c) Tại nơi chụp X-Quang

- 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 X-Quang kèm phim cho người bệnh.

2.8. Khám lâm sàng có xét nghiệm, siêu âm, X-Quang và chỉ định điều trị

2.8.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh.
- Vào khám khi được thông báo.
- Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm, siêu âm, X-Quang từ bác sĩ khám.
- Đến nơi làm xét nghiệm, siêu âm, X-Quang, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.
- Phối hợp theo chỉ dẫn của bác sĩ, kỹ thuật viên xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh để thực hiện kỹ thuật.
- Chờ nhận kết quả siêu âm, X-Quang và phim, quay lại buồng khám và nộp kết quả 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.

2.8.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) 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 siêu âm, X-Quang và ghi phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện xét siêu âm, X-Quang.
- Bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn.

b) Tại nơi thực hiện kỹ thuật siêu âm

- Nơi thực hiện kỹ thuật được đặt tại khoa khám bệnh nhằm tạo thuận lợi cho người bệnh, giảm khoảng cách di chuyển và thuận tiện cho người bệnh.
- Bác sĩ, 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 siêu âm cho người bệnh.

c) Tại nơi chụp X-Quang

- 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 X-Quang kèm phim cho người bệnh.

d) Tại nơi xét nghiệm

- 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.

3. Bước 3: Thanh toán viện phí

3.1. Trách nhiệm của người bệnh

- * Người bệnh có bảo hiểm y tế
 - Nộp phiếu thanh toán (mẫu 01/BV).
 - 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 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. CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN QUY TRÌNH KHÁM BỆNH TẠI BỆNH VIỆN

1. Các giải pháp tổng thể của bệnh viện

1.1. Cải tạo cơ sở hạ tầng khoa khám bệnh

Bố trí mặt bằng đủ rộng, tầng ô làm thủ tục, mở rộng nơi tiếp đón, nơi chờ, sắp xếp khoa khám bệnh liên hoàn, nơi thực hiện kỹ thuật xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thu viện phí, giải quyết thủ tục bảo hiểm y tế đáp ứng lưu lượng người bệnh đến khám tại bệnh viện. Tổ chức thêm điểm hướng dẫn người bệnh đến khám làm thủ tục và khám bệnh theo đúng quy trình.

1.2. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin

- Sử dụng máy vi tính có kết nối mạng giữa khoa khám bệnh, xét nghiệm, khoa dược, thu viện phí, lãnh đạo bệnh viện và các bộ phận có liên quan giúp

giảm thời gian chờ, tăng cường quản lý, giảm sai sót, nhầm lẫn, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, giảm nhân lực trực tiếp tham gia quy trình khám bệnh.

- Ứng dụng một số phần mềm hỗ trợ cho thầy thuốc nhằm nâng cao chất lượng chẩn đoán, kê đơn và điều trị : Medsoft, PEMSoft...

- Áp dụng mã vạch, thẻ từ trong việc xác định người bệnh, tránh nhầm lẫn, sai sót và thuận tiện trong việc trao đổi thông tin về người bệnh giữa các khoa, phòng, bộ phận trong bệnh viện.

1.3. Nhân lực đủ và có chất lượng

- Bố trí đủ nhân lực làm việc tại các khâu tiếp đón, khám bệnh, lấy mẫu xét nghiệm, thực hiện kỹ thuật, thu viện phí, thủ tục BHYT, cấp phát thuốc;

- Nhân viên được huấn luyện nắm vững chuyên môn, thái độ giao tiếp ứng xử phù hợp và thân thiện.

1.4. Bổ sung các trang thiết bị cần thiết tại khoa khám bệnh

Bổ sung thêm các thiết bị còn thiếu bao gồm cả thiết bị chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, thăm dò chức năng, máy phát số tự động... để phục vụ người bệnh ngay tại khoa khám bệnh.

1.5. Xây dựng phương án đáp ứng linh hoạt khi lưu lượng người bệnh tăng đột biến.

2. Các giải pháp cải tiến cụ thể tại các bộ phận tham gia quy trình khám bệnh

2.1. Tiếp đón người bệnh

- Phát số (khuyến khích sử dụng máy phát số tự động).

- Không để người bệnh tự photo giấy tờ tùy thân, thẻ bảo hiểm y tế, giấy chuyển viện, Nếu có nhu cầu, bệnh viện tự thực hiện.

- Bố trí đủ quầy tiếp đón với sự phối hợp giữa bộ phận tiếp đón, thu viện phí và hướng dẫn thủ tục bảo hiểm y tế.

- Bố trí đủ bàn và người hướng dẫn người bệnh tại khoa khám bệnh.

- Công khai giờ khám bệnh, quy trình khám bệnh, bảng giá viện phí, đối tượng ưu tiên.

- Có sơ đồ khoa khám bệnh.

2.2. Khám lâm sàng, cận lâm sàng, chẩn đoán, chỉ định điều trị

- Ứng dụng bảng số điện tử, bảng thông báo điện tử.

- Phiếu hẹn giờ trả kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh.

- Nhân viên khoa xét nghiệm trả kết quả cho khoa khám bệnh (các buồng khám).

2.3. Thu viện phí, trả thẻ bảo hiểm y tế

- Bố trí quầy thu viện phí tại khoa khám tạo thành khu khám bệnh liên hoàn.

- Ứng dụng thẻ thanh toán điện tử.

2.4. Phát và lĩnh thuốc

- Kết nối bộ phận cấp phát thuốc với khoa dược, buồng khám tạo thuận lợi cho công tác dược lâm sàng và chủ động trong cấp-phát thuốc.

- Sắp xếp nơi cấp phát thuốc trật tự, ngăn nắp, theo nhóm thuốc chuyên khoa.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Phòng Kế hoạch-Nghiệp vụ xây dựng quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh viện và công khai để người bệnh, nhân viên biết và thực hiện.

2. Khoa Xét nghiệm-CDHA, khoa Dược và các bộ phận liên quan có trách nhiệm phối hợp với khoa Khám-HSCC triển khai thực hiện theo đúng quy trình khám bệnh, trong quá trình thực hiện có gì vướng mắc đề nghị các bộ phận báo cáo ngay cho Lãnh đạo để giải quyết kịp thời, tránh tình trạng báo cáo chậm làm ảnh hưởng tiến độ công việc và người bệnh. Đồng thời thực hiện báo cáo định kỳ tình hình hoạt động giải pháp can thiệp, hiệu quả cải tiến quy trình khám bệnh theo đúng quy định./.

3. Ban Giám đốc Bệnh viện thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá việc triển khai thực hiện quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện ./.

Nơi nhận:

- Ban Giám đốc;
- Các bộ phận trực thuộc TTYT;
- Lưu: VT, KH-NV.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Lê Đình Thiết