

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh	Mã hiệu: QT-KKB-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

MỤC LỤC

- SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
 2. PHẠM VI ÁP DỤNG
 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
 4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT
 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
 6. BIỂU MẪU
 7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Hoài Thơ	Lê Thị Thanh Thủy	Trần Nguyên Phú
Chữ ký			
Chức vụ	Bác sĩ	Phó giám đốc	Giám đốc

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh	Mã hiệu: QT-KKB-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy định cách thức đón tiếp người bệnh cũng như thực hiện quy trình khám chữa bệnh theo từng đối tượng cụ thể từ đó hạn chế sai sót, rút ngắn thời gian chờ đợi, giảm phiền hà cho người bệnh, đồng thời nâng cao năng suất làm việc, hướng tới sự hài lòng của người bệnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với hoạt động khám chữa bệnh ngoại trú
- Đối tượng áp dụng: tất cả người bệnh đến khám ngoại trú tại Bệnh viện
- Trách nhiệm thực hiện: Khoa khám bệnh Bệnh viện đa khoa thành phố Hà Tĩnh

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Quyết định 1313/QT-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của Bệnh viện.
- Quyết định 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19/9/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành Quy chế Bệnh viện.

4. THUẬT NGỮ/VIẾT TẮT

- Đón tiếp người bệnh là quá trình người bệnh đến khám cho đến khi kết thúc đơn thuốc hoặc nhập viện hay chuyển viện.

- Chữ viết tắt:

BV: Bệnh viện.

KKB: Khoa khám bệnh.

BHYT: Bảo hiểm y tế.

BYT: Bộ y tế.

QT: Quy trình.

KQ: Kết quả.

NB: Người bệnh

KCB: Khám chữa bệnh

CCCD: Căn cước công dân

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

TT	Nội dung thực hiện	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ KQ
B1	Đón tiếp, phát số thứ tự, hướng dẫn chờ khám - Đón tiếp NB tại bàn đón tiếp, phân loại bệnh nhân ưu tiên, phát số thứ tự, hướng dẫn NB ngồi chờ gọi đăng ký khám và mua sổ khám bệnh (nếu chưa có)	Điều dưỡng	5 phút	
B2	Đăng ký khám bệnh	Điều dưỡng	2-5	

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh	Mã hiệu: QT-KKB-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra CMND - Nhập tên vào máy tính, giữ lại thẻ bảo hiểm. - Nếu không có thẻ BHYT, tạm thu một phần viện phí. - Hướng dẫn NB ngồi chờ trước phòng khám chuyên khoa đã đăng ký. 		phút	
B3	<p>Đến phòng khám chuyên khoa</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bác sỹ thăm khám, chỉ định cận lâm sàng, hoặc cấp đơn thuốc. - Điều dưỡng hướng dẫn NB đi làm cận lâm sàng (nếu có), quay lại phòng khám khi có kết quả. - Sau khi có kết quả cận lâm sàng: Bác sỹ tư vấn, kê đơn thuốc hoặc làm thủ tục nhập viện/chuyên viện. 	Bác sỹ, điều dưỡng	10-30 phút	
B4	<p>Kết hợp khám bệnh với chuyên khoa khác</p> <p>Trường hợp NB có các bệnh lý của các chuyên khoa khác nhau, sau khi kết thúc khám bệnh tại phòng khám này, hướng dẫn tới phòng khám chuyên khoa khác để khám bệnh và cấp đơn thuốc theo chuyên khoa đó.</p>	Bác sỹ, điều dưỡng	5 phút	
B5	<p>Kiểm soát đơn, thanh toán viện phí và nhận lại thẻ BHYT</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn NB ra nhận lại thẻ BHYT ở phòng đăng ký KB tại ô cửa số 4,5. - Thu tiền viện phí chênh lệch % nếu có. - Hướng dẫn NB đi lấy thuốc (nếu có đơn thuốc) tại kho thuốc BHYT ở tầng 2 nhà C khoa dược. - Trường hợp NB không khám bệnh với thẻ BHYT: thanh toán chi phí tại ô cửa số 6,7 tại phòng đăng ký thẻ BHYT, hướng dẫn mua thuốc tại nhà thuốc bệnh viện theo đơn BS đã kê. 	Điều dưỡng, Nhân viên phòng viện phí	5-10 phút	
B6	Lưu hồ sơ			

6. BIỂU MẪU

BỆNH VIỆN ĐA KHOA THÀNH PHỐ HÀ TĨNH	QUY TRÌNH Khám chữa bệnh ngoại trú tại Khoa khám bệnh	Mã hiệu: QT-KKB-02
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 16/11/2021

TT	Mã biểu	Tên biểu mẫu
1.	QT-KKB-02/BM01	Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú
2.	QT-KKB-02/BM02	Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên y tế

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của người bệnh ngoại trú.	Khoa khám bệnh	2 năm
2.	Phiếu khảo sát mức độ hài lòng của nhân viên y tế.		