

QUY TRÌNH KHÁM BNH
TI KHOA KHÁM BNH

QUY TRÌNH KHÁM BỆNH
TẠI KHOA KHÁM - BỆNH VIỆN LAO VÀ BỆNH PHỔI ĐÀ NẴNG
(Ban hành kèm theo Quyết Định số: 29 /QĐ-BVLBPĐN ngày 15 tháng 01 năm 2015
của Giám Đốc Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi Đà Nẵng)

(Quy trình được xây dựng trên cơ sở Hướng dẫn về Quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện đã được Bộ Y Tế ban hành theo Quyết định số: 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

I. MỤC ĐÍCH

1. Thống nhất quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng.
2. Hướng dẫn 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 của chuyên ngành Lao và Bệnh phổi
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 ĐẤU

1. Thời gian khám bệnh

a) Khám lâm sàng đơn thuần, chẩn đoán và chỉ định điều trị: Thời gian khám trung bình dưới 2 giờ.

b) Khám lâm sàng có làm thêm các kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, chẩn đoán và chỉ định điều trị (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, xét nghiệm đờm, ...): Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ (cho cả lần khám và lần đến lấy kết quả xét nghiệm).

2. Lưu lượng khám

- Bệnh viện đảm bảo 01 Bác sĩ chỉ khám tối đa 50 người bệnh/ngày làm việc. Trong trường hợp số lượng người bệnh tăng đột biến do các nguyên nhân khác nhau thì

sẽ bổ sung ngay Bác sĩ tham gia công tác khám bệnh, không gây phiền hà vì sự chờ đợi lâu và tăng sự hài lòng của người bệnh.

IV. QUY TRÌNH KHÁM BỆNH

1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh

1.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Xuất trình thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT), giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn tái khám cho nhân viên tại Bàn hướng dẫn và nhận số thứ tự để khám bệnh;
- Đối với những trường hợp đến khám trong tình trạng cấp cứu thì ưu tiên khám ngay, không phải chờ đợi, nếu cần thiết thì nhập viện vào khoa HSCC trước và làm các thủ tục cần thiết sau;
- Mang khẩu trang khi đến khám.

1.2. Trách nhiệm của bệnh viện

- Bố trí nhân viên thường trực tại bàn Hướng dẫn để tiếp đón, hướng dẫn bệnh nhân, kiểm tra thẻ BHYT và các giấy tờ liên quan, phát số thứ tự.

2. Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

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

2.1.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ gọi tên vào khám theo số thứ tự đã được phát;
- Vào khám khi được thông báo;
- Nhận kết quả khám bệnh và các hướng dẫn điều trị từ Bác sĩ khám;
- Làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế tại Phòng thu viện phí;
- Nhận thuốc và được hướng dẫn cách sử dụng thuốc tại nơi cấp phát thuốc BHYT (nếu có thẻ BHYT và có chỉ định thuốc); Trường hợp không có thẻ BHYT sẽ nhận Đơn thuốc và hướng dẫn mua thuốc bên ngoài (nếu có chỉ định).
- Nhận lịch hẹn tái khám nếu có chỉ định

2.1.2. Trách nhiệm của phòng khám

- Thông báo và tiếp nhận người bệnh vào khám theo số thứ tự;
- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị vào sổ khám bệnh;

- Nhập thông tin của người bệnh vào máy vi tính, nhập chỉ định điều trị, 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;

- Hướng dẫn bệnh nhân đến nhận thuốc điều trị tại nơi cấp phát thuốc BHYT;

- Trường hợp bệnh nhân không có thẻ BHYT, nếu có chỉ định thuốc thì Bác sĩ sẽ kê đơn và hướng dẫn bệnh nhân mua thuốc tại các Quầy thuốc trong thành phố;

- Nếu người bệnh phải nhập viện điều trị nội trú: Bác sĩ làm bệnh án vào viện, điều dưỡng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các thủ tục và trực tiếp đưa người bệnh và bàn giao người bệnh cho các khoa lâm sàng, có ký nhận vào sổ bàn giao.

Phụ lục 1: Sơ đồ Quy trình khám lâm sàng, chẩn đoán và chỉ định điều trị.

2.2. Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, chẩn đoán và chỉ định điều trị

2.2.1. 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 và hướng dẫn (chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm) từ các nhân viên của Phòng khám;

- Làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế tại Phòng thu viện phí;

- Đến nơi lấy mẫu xét nghiệm (phòng xét nghiệm) hoặc nơi chụp x quang (khoa X quang), nộp phiếu chỉ định xét nghiệm và chờ đến lượt;

- Phối hợp với kỹ thuật viên xét nghiệm để lấy mẫu xét nghiệm hoặc chụp X quang;

- Sau khi thực hiện xong các xét nghiệm, quay về phòng khám bệnh và sẽ được hướng dẫn:

- Nếu đã lấy được 2 mẫu đờm để xét nghiệm thì sẽ quay lại phòng khám nhận kết quả và chỉ định điều trị vào 2h30 chiều cùng ngày;

- Nếu chưa lấy được 2 mẫu đờm thì sẽ được nhân viên tại phòng khám hướng dẫn cách khạc đờm, nộp 3 mẫu đờm tại Khoa xét nghiệm vào trước 9h sáng ngày hôm sau, nhận kết quả và chỉ định điều trị vào 2h30 chiều cùng ngày gửi mẫu.

- Trong trường hợp cần phải làm các xét nghiệm cao cấp hơn để chẩn đoán, bệnh nhân sẽ được hướng dẫn cụ thể quy trình lấy mẫu xét nghiệm, thông báo thời gian chờ đợi kết quả và nhận chỉ định điều trị.

- Nhận chỉ định điều trị và hướng dẫn điều trị theo lịch hẹn.

2.2.2. Trách nhiệm của bệnh viện

a) Tại phòng 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 vào sổ khám bệnh, ghi phiếu xét nghiệm;
- Nhập thông tin của người bệnh vào máy vi tính, nhập chỉ định điều trị, in và ký phiếu thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh (mẫu 01/BV) và hướng dẫn người bệnh làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế tại Phòng thu viện phí;
- Chỉ dẫn người bệnh đến địa điểm làm xét nghiệm theo chỉ định và các hướng dẫn để lấy mẫu đờm xét nghiệm;
- Đặt lịch hẹn cho bệnh nhân quay lại để lấy kết quả chẩn đoán và chỉ định điều trị;

b) Tại nơi lấy mẫu xét nghiệm (Khoa cận lâm sàng)

- 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;
- Hướng dẫn chỗ thu nhận mẫu đờm và hướng dẫn các quy trình lấy mẫu đờm (nếu có chỉ định trong một số trường hợp);
- Thực hiện xét nghiệm;
- Chuyển trả kết quả xét nghiệm về phòng khám nơi chỉ định theo đúng thời gian quy định.

2.2.3 Khi bệnh nhân quay lại lấy kết quả chẩn đoán và chỉ định điều trị

a). Trách nhiệm của người bệnh

- Đến khám lại theo lịch hẹn;
- Nộp sổ khám bệnh, chờ gọi tên vào nhận kết quả chẩn đoán và chỉ định điều trị từ bác sĩ.

b). Trách nhiệm của phòng khám

- Kiểm tra sổ khám bệnh, thu thập đủ tất cả các xét nghiệm đã làm theo chỉ định, trình bác sĩ cho ý kiến kết luận;
- Bác sĩ thông báo cho bệnh nhân kết quả khám bệnh, chẩn đoán và chỉ định điều trị;
- Hướng dẫn các thủ tục cho bệnh nhân khi được chuyển về tuyến dưới điều trị;
- Đặt lịch hẹn khám lại nếu có chỉ định

Phụ lục 2: Khám lâm sàng, thực hiện chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, chẩn đoán, chỉ định điều trị

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.

V. 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, đủ số lượng bàn khám bệnh, mở rộng nơi tiếp đón, nơi chờ, sắp xếp khoa khám bệnh liên hoàn từ nơi khám đến nơi nộp viện phí và nơi làm các xét nghiệm theo chỉ định. Nhân viên ở Bàn hướng dẫn có trách nhiệm hướng dẫn người bệnh đến khám làm thủ tục và khám bệnh theo đúng quy trình.

1.2. Ứng dụng công nghệ thông tin

- Kết nối mạng giữa khoa khám bệnh, xét nghiệm, khoa dược, thu viện phí, lãnh đạo bệnh viện, phòng KHTH 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.

1.3. Nhân lực đủ và có chất lượng

- Tăng cường 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

- Tăng cường các trang thiết bị giúp chẩn đoán nhanh, chính xác để phục vụ người bệnh, đảm bảo sự hài lòng của người bệnh khi sử dụng dịch vụ khám.

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

- Có thái độ thân thiện, hướng dẫn nhiệt tình và chu đáo
- Bệnh viện không để người bệnh tự photo giấy tờ tùy thân, thẻ bảo hiểm y tế, giấy chuyển viện, ...
- 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

- Phiếu hẹn ngày giờ đến nhận kết quả khám và chỉ định điều trị;
- Công khai số điện thoại để bệnh nhân có thể liên lạc trong giờ hành chính để nhận kết quả xét nghiệm và các tư vấn khác khi bệnh nhân có yêu cầu.
- Nhân viên khoa xét nghiệm trả kết quả cho khoa khám bệnh theo đúng giờ đã quy định.

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

- Bố trí đủ và thường xuyên có mặt nhân viên thu viện phí.

2.4. Phát và lĩnh thuốc

- Bố trí điểm cấp phát thuốc gần nơi khám bệnh để thuận lợi cho bệnh nhân
- Đảm bảo đúng, đủ và có hướng dẫn cách sử dụng theo chỉ định của bác sĩ

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

a) Quy trình khám bệnh của bệnh viện phải được công khai để người bệnh, nhân viên biết và thực hiện.

b) Liên tục thực hiện cải tiến quy trình khám bệnh hàng quý qua các bước sau

- Thành lập nhóm cải tiến chất lượng gồm đại diện khoa khám bệnh và các phòng, khoa có liên quan để phối hợp triển khai các giải pháp cải tiến quy trình khám bệnh;
- Đánh giá lại toàn bộ quy trình khám bệnh tại bệnh viện và xây dựng Đề án cải tiến quy trình khám bệnh của bệnh viện sau mỗi quý hoạt động;
- Qua kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh theo quý, xác định những nội dung, các vấn đề ưu tiên cải tiến nhằm rút ngắn thời gian chờ và tăng sự hài lòng của người bệnh;
- Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá việc triển khai thực hiện hướng dẫn quy trình khám bệnh tại bệnh viện.

Nơi nhận

- Sở Y tế (Báo cáo);
- Ban giám đốc;
- Khoa khám bệnh;
- Lưu VT, KHTH, TCHC.

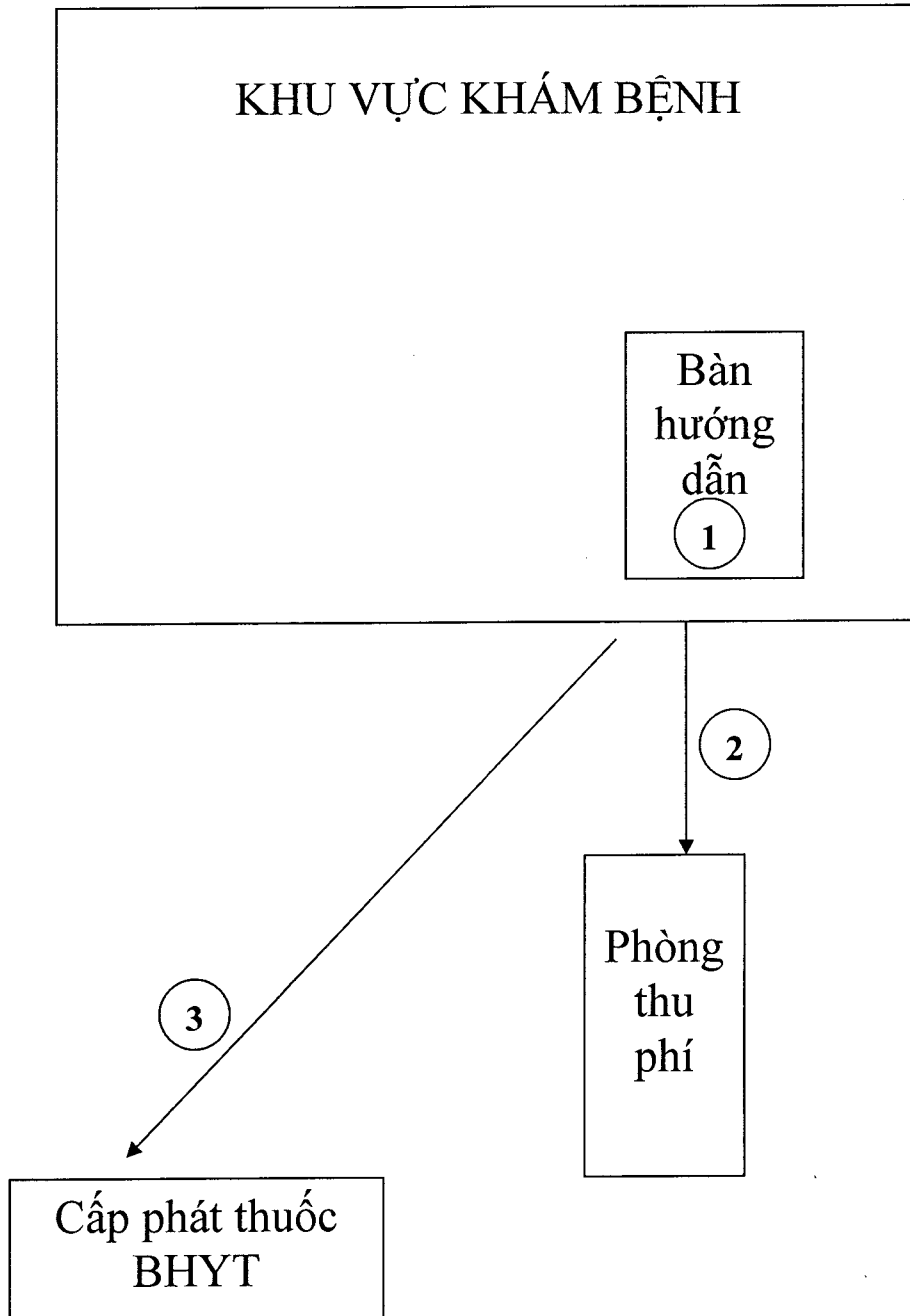
GIÁM ĐỐC



Phụ lục 1

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM LÂM SÀNG, CHẨN ĐOÁN VÀ CHỈ ĐỊNH ĐIỀU TRỊ

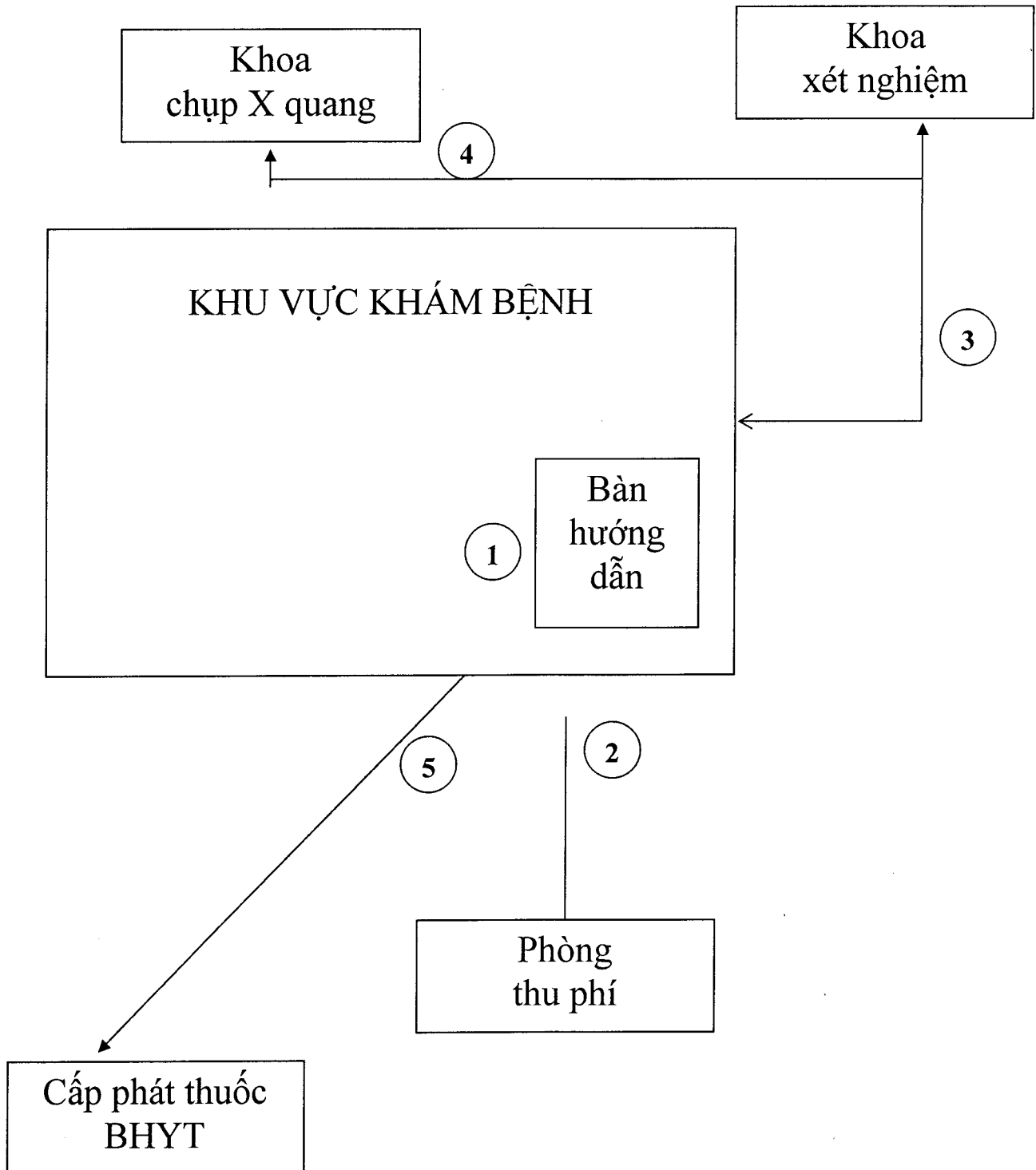
(Ban hành kèm theo Quyết Định số: /QĐ-BVLBPĐN ngày tháng năm 2015
của Giám Đốc Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi Đà Nẵng)



Phụ lục 2

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM, CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH, CHẨN ĐOÁN VÀ CHỈ ĐỊNH ĐIỀU TRỊ

(Ban hành kèm theo Quyết Định số: /QĐ-BVLBPĐN ngày tháng năm 2015 của Giám Đốc Bệnh viện Lao và Bệnh Phổi Đà Nẵng)



Số: 21/QĐ-BVLBP

Đà Nẵng, ngày 13 tháng 02 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại
Khoa khám bệnh của Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN LAO VÀ BỆNH PHỔI ĐÀ NẴNG

Căn cứ Quyết định số: 91/2005/QĐ – UBND ngày 28 tháng 07 năm 2005 của Chủ tịch UBND TP.Đà Nẵng về việc thành lập Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng;

Căn cứ Quyết định số: 9312/QĐ-UBND ngày 28/10/2011 của Chủ tịch UBND TP. Đà Nẵng về việc bổ nhiệm lại Giám đốc Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng;

Căn cứ Quyết định số 28/2011/QĐ-UBND ngày 14/09/2011 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, cán bộ, công chức, viên chức cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và cán bộ quản lý doanh nghiệp do Nhà nước làm chủ sở hữu thuộc UBND TPĐN;

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/04/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện;

Thực hiện công văn số 1152/SYT-NVY ngày 07/05/2013 về việc triển khai Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện;

Theo đề nghị của Phó trưởng phòng Tổ chức- Hành chính, Trưởng phòng Kế hoạch Tổng hợp Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình khám bệnh tại Khoa khám của Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng.

Quy trình này nhằm mục đích rút gọn thời gian chờ đợi khám chữa bệnh, giảm thủ tục phiền hà cho người bệnh và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh.

Điều 2. Quy trình khám bệnh tại khoa khám áp dụng Bệnh viện Lao và bệnh phổi Đà Nẵng.

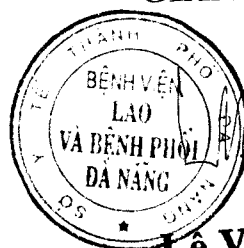
Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 4. Phó trưởng phòng Tổ chức- Hành chính, Phòng Kế hoạch- Tổng hợp và Các Khoa , phòng có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận:

- Như điều 4;
- Khoa khám bệnh;
- Lưu: VT, KHTH, TCHC.

GIÁM ĐỐC



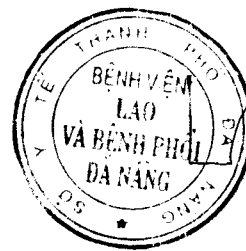
Lê Văn Đức

- Thành lập nhóm cải tiến chất lượng gồm đại diện khoa khám bệnh và các phòng, khoa có liên quan để phối hợp triển khai các giải pháp cải tiến quy trình khám bệnh;
- Đánh giá lại toàn bộ quy trình khám bệnh tại bệnh viện và xây dựng Đề án cải tiến quy trình khám bệnh của bệnh viện sau mỗi quý hoạt động;
- Qua kết quả khảo sát sự hài lòng của người bệnh theo quý, xác định những nội dung, các vấn đề ưu tiên cải tiến nhằm rút ngắn thời gian chờ và tăng sự hài lòng của người bệnh;
- Thường xuyên chỉ đạo, kiểm tra, đánh giá việc triển khai thực hiện hướng dẫn quy trình khám bệnh tại bệnh viện.

Nơi nhận

- Sở Y tế (Báo cáo);
- Ban giám đốc;
- Khoa khám bệnh;
- Lưu VT, KHTH, TCHC.

GIÁM ĐỐC



Lê Văn Đức