

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Bộ quy trình thủ tục hành chính tại Bệnh viện Phổi Đà Nẵng

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 5487/QĐ-UBND ngày 16 tháng 8 năm 2016 của Chủ tịch UBND thành phố Đà Nẵng về việc đổi tên Bệnh viện Lao và Bệnh phổi Đà Nẵng thành Bệnh viện Phổi Đà Nẵng, trực thuộc Sở Y tế thành phố Đà Nẵng;

Căn cứ Quyết định số 507/2017/QĐ-UBND ngày 08 tháng 2 năm 2017 của UBND thành phố Đà Nẵng về việc ban hành Quy định về tổ chức bộ máy, số lượng người làm việc, vị trí việc làm, viên chức trong các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng quản lý;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính và Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp,

QUYẾT ĐỊNH:

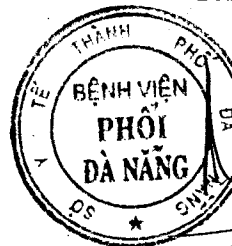
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Bộ quy trình thủ tục hành chính tại Bệnh viện Phổi Đà Nẵng.

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

Điều 3. Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, Trưởng phòng Kế hoạch tổng hợp, Trưởng các khoa/phòng liên quan và toàn thể cán bộ công chức, viên chức, người lao động thuộc Bệnh viện căn cứ Quyết định thi hành. /s/ *mm*

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Ban Giám đốc;
- Hội đồng QLCL;
- Tổ QLCL;
- Lưu: VT, TCHC, KHTH.



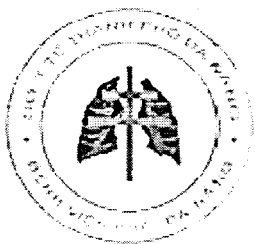
GIÁM ĐỐC

Lê Thành Phúc

DANH MỤC QUY TRÌNH THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TẠI BỆNH VIỆN

1. Quy trình cấp lại Giấy ra viện	2
2. Quy trình sao lại Bảng kê thanh toán	5
3. Quy trình sao lại kết quả xét nghiệm, Chẩn đoán hình ảnh, Thăm dò chức năng đối với hồ sơ bệnh án đã lưu trữ	7
4. Quy trình Trích sao hồ sơ bệnh án	11
5. Quy trình cấp Giấy báo tử	14
6. Quy trình cấp Giấy chứng nhận nghỉ hưởng Bảo hiểm xã hội	15
7. Quy trình thực hiện, cấp Giấy chuyển tuyến	16
8. Quy trình cấp Giấy hẹn khám lại	17
9. Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu	18
10. Quy trình Tiếp công dân	19
11. Quy trình Thanh toán viện phí cho người bệnh	20
12. Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bệnh viện	21
13. Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin từ hòm thư góp ý của Bệnh viện	22
14. Quy trình Hẹn giờ đăng ký khám chữa bệnh	23
15. Quy trình xác nhận người bệnh đang điều trị hoặc đã điều trị tại Bệnh viện Phổi Đà Nẵng	24

	SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG BỆNH VIỆN PHỔI
	Quy trình cấp lại Giấy ra viện
Căn cứ pháp lý	- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam; - Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02363.769.194
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ
Các từ viết tắt	P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp
Trình tự thực hiện	1. Đối với người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh <i>Bước 1:</i> Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh viết Đơn đề nghị cấp lại Giấy ra viện (theo mẫu) <i>Bước 2:</i> Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh cung cấp Chứng minh thư nhân dân và giấy tờ liên quan <i>Bước 3:</i> Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh nộp lệ phí; Nhận Giấy hẹn 2. Đối với Bệnh viện <i>Bước 1:</i> Nhân viên tiếp nhận P.KHTH ghi thông tin người bệnh vào sổ, đưa giấy hẹn. <i>Bước 2:</i> Nhân viên tiếp nhận chuyển toàn bộ giấy tờ liên quan sang bộ phận lưu trữ hồ sơ bệnh án, rút bệnh án trong vòng 1 ngày kể từ khi tiếp nhận giấy tờ của người bệnh. <i>Bước 3:</i> Nhân viên tiếp nhận chuyển bệnh án và giấy tờ tiếp nhận về khoa điều trị in lại giấy ra viện và trình bác sỹ điều trị ký, khoa chuyển lại bệnh án, giấy ra viện về cho nhân viên P.KHTH trình ký lãnh đạo bệnh viện, đóng dấu bản sao tại văn thư <i>Bước 4:</i> Trả kết quả: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh nhận trực tiếp tại P.KHTH theo giấy hẹn
Giấy tờ liên quan	1. Đơn đề nghị cấp lại giấy ra viện (theo mẫu) 2. Các giấy tờ, bằng chứng liên quan.
Lưu hồ sơ bệnh án	- Giấy chứng nhận thương tích chính thức - Giấy giới thiệu - Bản sao giấy ra viện
Lệ phí	Miễn phí



SỞ Y TẾ TP.ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: Tổ 53 Phước Lý, phường Hòa Minh, quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng

Điện thoại: 02363767626

Website: <http://bvpdn.org/>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ CẤP LẠI GIẤY RA VIỆN

Kính gửi: - Giám đốc Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
- Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tôi tên là:

Giới tính: Nam „ ; Nữ „

Năm sinh:

Địa chỉ:

Trong thời gian qua tôi đã nằm điều trị tại khoa

Từ ngày đến ngày

Tôi viết đơn này, kính mong Ban lãnh đạo bệnh viện cấp lại Giấy ra viện cho bệnh nhân trong đợt điều trị nêu trên.

Lý do đề nghị:

Kính mong bệnh viện tạo điều kiện cho tôi.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Đà Nẵng, Ngày tháng năm

Người làm đơn

(Ký ghi rõ họ tên)

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU TIẾP NHẬN VÀ HẸN TRẢ

Họ và tên người đề nghị:

Đơn vị công tác/ Địa chỉ:

Họ và tên người bệnh:

Hồ sơ đã tiếp nhận bao gồm các giấy tờ sau:

1. Đơn đề nghị ☐
2. Giấy giới thiệu ☐
3. Bản phô tô Giấy ra viện ☐
4. Giấy tờ tùy thân (CMND, Hộ khẩu...) ☐

Ngày hẹn trả kết quả:

- Trong 02 ngày làm việc, trướcgiờ.....; ngày/...../20.....

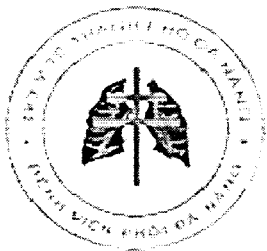
Hình thức trả kết quả:

- Trực tiếp tại Phòng Kế Hoạch tổng hợp

Khi đến nhận kết quả, đề nghị người đến nhận mang theo Phiếu hẹn này và Giấy CMND/ Thẻ căn cước của người nhận.

Đà Nẵng, Ngàythángnăm

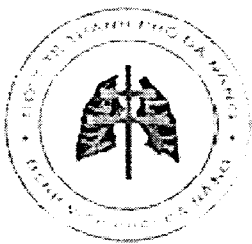
Người tiếp nhận



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình sao lại Bảng kê thanh toán

Căn cứ pháp lý	- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02363.769.194
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Trong ngày
Các từ viết tắt	P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp
Trình tự thực hiện	Bước 1: Người bệnh viết đơn Đề nghị xin sao lại Bảng kê thanh toán nộp tại P.KHTH Bước 2: Nhân viên P.KHTH lấy thông tin số bệnh án, ngày ra viện từ phần mềm quản lý bệnh viện sau đó đến Phòng Tài chính – kế toán liên hệ với kế toán viện phí mượn lại phôi thanh toán để phô tô lại Bước 3: Nhân viên P.KHTH phô tô lại bảng kê thanh toán sau đó trình ký lãnh đạo Bệnh viện hoặc người được ủy quyền ký, đóng dấu bản sao tại văn thư. Bước 5: Trả bản sao bảng kê thanh toán cho người bệnh
Lệ phí	Miễn phí



SỞ Y TẾ TP.ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: Tổ 53 Phước Lý, phường Hòa Minh, quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng

Điện thoại: 02363767626

Website: <http://bvpdn.org/>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ SAO LẠI BẢNG KÊ THANH TOÁN

Kính gửi: - Giám đốc Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
- Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tôi tên là:

Giới tính: Nam „ ; Nữ „

Năm sinh:

Địa chỉ:

Trong thời gian quan. đã nằm điều trị tại khoa

Từ ngày đến ngày

Tôi viết đơn này, kính mong Ban lãnh đạo bệnh viện cho tôi xin bản sao bảng kê thanh toán của bệnh nhântrong đợt điều trị nêu trên.

Lý do đề nghị:

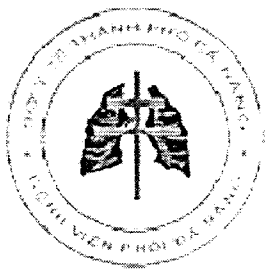
Kính mong bệnh viện tạo điều kiện cho tôi.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Đà Nẵng, Ngày tháng năm

Người làm đơn

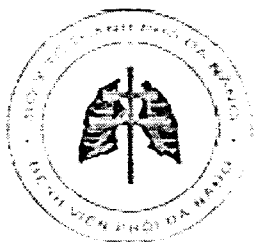
(Ký ghi rõ họ tên)



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình sao lại kết quả xét nghiệm, Chẩn đoán hình ảnh,
Thăm dò chức năng đối với hồ sơ bệnh án đã lưu trữ

Căn cứ pháp lý	- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam; - Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02363.769.194
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ
Các từ viết tắt	P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp
Trình tự thực hiện	1. Đối với người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh Bước 1: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh viết đơn Đề nghị sao lại kết quả xét nghiệm/Chẩn đoán hình ảnh/Thăm dò chức năng (theo mẫu) Bước 2: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh cung cấp Chứng minh thư nhân dân và giấy tờ liên quan Bước 3: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh Nhận giấy hẹn 2. Đối với Bệnh viện Bước 1: Nhân viên tiếp nhận P.KHTH ghi thông tin người bệnh vào sổ, đưa giấy hẹn. Bước 2: Nhân viên tiếp nhận chuyển toàn bộ giấy tờ của người bệnh sang bộ phận lưu trữ hồ sơ bệnh án, rút bệnh án trong vòng 1 ngày kể từ khi tiếp nhận. Bước 3: Nhân viên P.KHTH phô tô kết quả mà người bệnh yêu cầu, trình ký lãnh đạo Bệnh viện hoặc người được ủy quyền ký, đóng dấu bản sao tại văn thư. Bước 4: Trả kết quả: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh nhận trực tiếp tại P.KHTH theo giấy hẹn
Giấy tờ liên quan	1. Đơn đề nghị sao kết quả xét nghiệm (theo mẫu) 2. Các giấy tờ liên quan.
Lệ phí	Miễn phí



SỞ Y TẾ TP.ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: Tổ 53 Phước Lý, phường Hòa Minh, quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng
Điện thoại: 02363767626
Website: <http://bvpdn.org/>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ SAO LẠI GIẤY CHUYỂN TUYÊN, CHUYỂN VIỆN

Kính gửi: - Giám đốc Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
- Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tôi tên là:

Giới tính: Nam „ ; Nữ „ Năm sinh:

Địa chỉ:

Trong thời gian qua tôiđã đến khám tại bệnh viện

Ngày

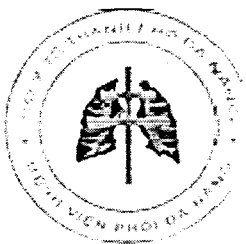
Tôi viết đơn này, kính mong Ban lãnh đạo bệnh viện cho tôi xin bản sao lại giấy chuyển tuyến, chuyển viện trong đợt điều trị nêu trên.

Lý do đề nghị:

Kính mong bệnh viện tạo điều kiện cho tôi.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Đà Nẵng, Ngàythángnăm



SỞ Y TẾ TP.ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: Tổ 53 Phước Lý, phường Hòa Minh, quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng
Điện thoại: 02363767626
Website: <http://bvpdn.org/>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ SAO LẠI KẾT QUẢ THĂM DÒ CHỨC NĂNG

Kính gửi: - Giám đốc Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
- Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tôi tên là:

Giới tính: Nam „ ; Nữ „ Năm sinh:

Địa chỉ:

Trong thời gian quan, đã nằm điều trị tại khoa.....

Từ ngày đến ngày

Tôi viết đơn này, kính mong Ban lãnh đạo bệnh viện cho tôi xin bản sao lại kết quả thăm dò chức năng của bệnh nhântrong đợt điều trị nêu trên.

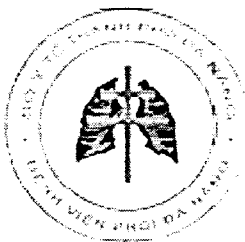
Lý do đề nghị:

Kính mong bệnh viện tạo điều kiện cho tôi.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Đà Nẵng, Ngày tháng năm

Người làm đơn
(Ký ghi rõ họ tên)



SỞ Y TẾ TP.ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: Tổ 53 Phước Lý, phường Hòa Minh, quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng
Điện thoại: 02363767626
Website: <http://bvpdn.org/>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ SAO LẠI KẾT QUẢ XÉT NGHIỆM

Kính gửi: - Giám đốc Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
- Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tôi tên là:

Giới tính: Nam „ ; Nữ „

Năm sinh:

Địa chỉ:

Trong thời gian qua, đã nằm điều trị tại khoa

Từ ngày đến ngày

Tôi viết đơn này, kính mong Ban lãnh đạo bệnh viện cho tôi xin bản sao lại kết quả xét nghiệm của bệnh nhân trong đợt điều trị nêu trên.

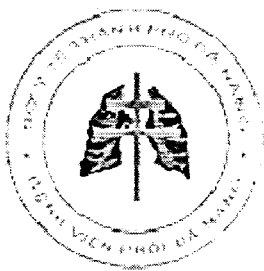
Lý do đề nghị:

Kính mong bệnh viện tạo điều kiện cho tôi.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Đà Nẵng, Ngày tháng năm

Người làm đơn
(Ký ghi rõ họ tên)



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình Trích sao hồ sơ bệnh án/Tóm tắt bệnh án

Căn cứ pháp lý

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;
- Thông tư 56/2017/TT-BYT ngày 29/12/2017 của Bộ Y Tế quy định thi hành chi tiết luật BHXH và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế
- Theo văn bản quy phạm hiện hành

Nơi tiếp nhận

Phòng Kế hoạch tổng hợp
Điện thoại liên hệ: 02363.769.194

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Thời hạn giải quyết

03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ

Các từ viết tắt

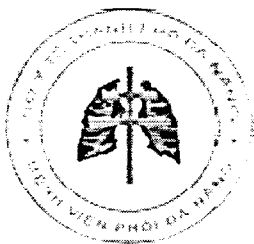
P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp

Trình tự thực hiện

- 1. Đối với người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh**
Bước 1: Người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh cung cấp giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc Đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án trường hợp người bệnh trực tiếp yêu cầu
Bước 2: Người bệnh cung cấp người đại diện hợp pháp của người bệnh cung cấp bản phô tô Chứng minh thư nhân dân, Giấy ra viện (bản phô tô hoặc công chứng)
Bước 3: Người bệnh/ Người đại diện nộp lệ phí; Nhận giấy hẹn
 - 2. Đối với Bệnh viện**
Bước 1: Nhân viên tiếp nhận P.KHTH hướng dẫn nộp lệ phí, giữ lại giấy giới thiệu, ghi thông tin người bệnh vào sổ, đưa giấy hẹn. Trường hợp bệnh án người bệnh tử vong P.KHTH phải lập tờ trình lãnh đạo phê duyệt mới được trích sao HSBA theo trình tự tiếp theo.
Bước 2: Đối với người bệnh đang điều trị
Nhân viên P.KHTH liên hệ với Điều dưỡng Trưởng khoa điều trị chuyển hồ sơ bệnh án về P.KHTH để trích sao; trình Lãnh đạo bệnh viện ký và đóng dấu
Bước 3: Đối với người bệnh đã ra viện
Nhân viên tiếp nhận chuyển toàn bộ giấy tờ liên quan của người bệnh sang bộ phận lưu trữ hồ sơ bệnh án, rút bệnh án trong vòng 1 ngày, chuyển bệnh án về P.KHTH để trích sao; trình Lãnh đạo bệnh viện ký và đóng dấu
Bước 4: Trả kết quả: Người bệnh/ Người đại diện nhận trực tiếp bản trích sao/ tóm tắt bệnh án tại P.KHTH theo giấy hẹn
- 1.** Giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc Đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án trường hợp người bệnh trực tiếp yêu cầu

Giấy tờ liên quan

	2. Chứng minh thư nhân dân. Giấy ra viện (bản phô tô hoặc công chứng)
Lưu hồ sơ bệnh án	- Giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc Đơn đề nghị - Bản trích sao tóm tắt bệnh án
Lệ phí	50.000 đồng/bản



SỞ Y TẾ TP.ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI ĐÀ NẴNG

Địa chỉ: Tổ 53 Phước Lý, phường Hòa Minh, quận Liên Chiểu, thành phố Đà Nẵng
Điện thoại: 02363767626
Website: <http://bvpgn.org/>

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

ĐƠN ĐỀ NGHỊ TRÍCH SAO/ TÓM TẮT HỒ SƠ BỆNH ÁN

Kính gửi: - Giám đốc Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
- Phòng Kế hoạch tổng hợp

Tôi tên là:

Giới tính: Nam „ ; Nữ „

Năm sinh:

Địa chỉ:

Số CMND:Ngày cấp:Nơi cấp:

Trong thời gian quađã nằm điều trị tại khoa

Từ ngàyđến ngày

Tôi viết đơn này, kính mong Ban lãnh đạo bệnh viện cho tôi xin bản tóm tắt hồ sơ bệnh án của bệnh nhântrong đợt điều trị nêu trên.

Lý do đề nghị:

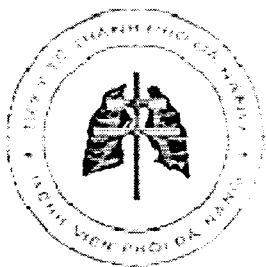
Kính mong bệnh viện tạo điều kiện cho tôi.

Xin trân trọng cảm ơn./.

Đà Nẵng, Ngày tháng năm

Người làm đơn

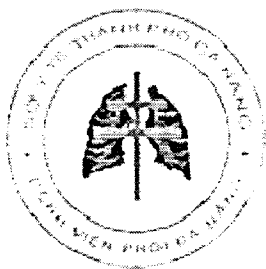
(Ký ghi rõ họ tên)



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình cấp Giấy báo tử

Căn cứ pháp lý	- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam; - Quyết định số 1203/QĐ/1998/TP-HT ngày 26/12/1998 của Bộ Tư pháp về việc ban hành biểu mẫu, sổ sách, hộ tịch
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02363.769.194
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Cấp ngay khi xác định người bệnh tử vong tại Bệnh viện
Các từ viết tắt	P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp
Trình tự thực hiện	Bước 1: Điều dưỡng hành chính của khoa có bệnh nhân tử vong chuyển hồ sơ bệnh án và hướng dẫn thân nhân người bệnh tử vong đến P.KHTH để đề nghị cấp giấy báo tử Bước 2: Nhân viên P.KHTH đề nghị thân nhân của người bệnh tử vong cung cấp bản photo chứng minh nhân dân hoặc hộ khẩu Bước 3: Nhân viên P.KHTH viết giấy báo tử theo mẫu TP/HT/1999-C1, trình cho người có thẩm quyền ký và đóng dấu Bước 4: Trả giấy báo tử cho thân nhân (có ký nhận của thân nhân)
Lệ phí	Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình cấp Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội

Căn cứ pháp lý

- Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20/11/2014 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;
- Thông tư 14/2016/TT-BYT ngày 15/5/2016. Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật bảo hiểm xã hội thuộc lĩnh vực y tế

Nơi tiếp nhận

Khoa Khám bệnh, các Khoa lâm sàng

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Các từ viết tắt

BHXXH: Bảo hiểm xã hội

Thời hạn giải quyết

Trong ngày

Trình tự thực hiện

1. Đối với người bệnh khám ngoại trú

Bước 1: Người bệnh thực hiện quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh và đề nghị cấp giấy Chứng nhận nghỉ việc hưởng BHXH

Bước 2: Bác sĩ phòng khám đã được đăng ký chữ ký với cơ quan BHXH cấp giấy nghỉ việc hưởng bảo hiểm xã hội (theo mẫu quy định của BHXH) cho người bệnh với số ngày nghỉ phù hợp theo tình trạng bệnh lý

Bước 3: Điều dưỡng khoa Khám bệnh chịu trách nhiệm trình ký Lãnh đạo bệnh viện, đóng dấu

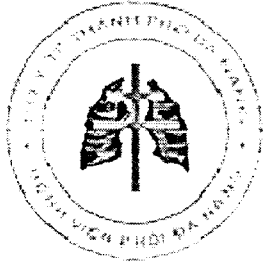
Bước 4: Trả Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội.

2. Đối với người bệnh điều trị nội trú

Bước 1: Sau khi kết thúc đợt điều trị, bác sĩ in Giấy ra viện kèm theo số ngày nghỉ hưởng bảo hiểm xã hội theo quy định tại phần Ghi chú của Giấy ra viện tùy theo tình trạng của người bệnh (bác sĩ đã được đăng ký chữ ký với cơ quan BHXH cấp ngày nghỉ hưởng bảo hiểm xã hội).

Bước 2: Điều dưỡng hành chính của khoa điều trị đem giấy ra viện đến phòng khám bệnh liên hệ cấp giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng BHXH (theo mẫu quy định của BHXH) cho người bệnh theo số ngày được ghi chú tại giấy ra viện, trình Lãnh đạo bệnh viện ký và đóng dấu.

Bước 3: Trả Giấy ra viện, Giấy chứng nhận nghỉ việc hưởng Bảo hiểm xã hội



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình thực hiện, cấp Giấy chuyển tuyến

Căn cứ pháp lý

- Thông tư 40/2015/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế về việc Quy định đăng ký khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế ban đầu và chuyển tuyến khám bệnh chữa bệnh bảo hiểm y tế
- Thông tư số 14/2014/TT-BYT ngày 14/4/2014 của Bộ Y tế về chuyển tuyến chuyên môn kỹ thuật giữa các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh
- Nghị định 146/2018/NĐ-CP ngày 17 tháng 10 năm 2018 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn biện pháp thi hành một số điều của Luật bảo hiểm y tế.

Nơi tiếp nhận

Khoa Khám bệnh; các khoa lâm sàng
Điện thoại liên hệ: 02363.767.625

Thời gian tiếp nhận

24/24h

Thời hạn giải quyết

Trong ngày

Các từ viết tắt

P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp

Trình tự thực hiện

Bước 1: Trong quá trình khám, điều trị bác sỹ căn cứ vào tình trạng, diễn biến của người bệnh để đưa ra quyết định chuyển tuyến. Riêng khoa Khám bệnh, nếu người bệnh khó chẩn đoán, khó tiên lượng hoặc kèm bệnh thuộc các chuyên khoa khác phải xin ý kiến Trưởng khoa, hội chẩn trước khi đưa ra quyết định chuyển tuyến

Bước 2: Bác sỹ điều trị thông báo cho người bệnh/người đại diện hợp pháp của người bệnh lý do chuyển tuyến.

Bước 3: Bác sỹ điều trị viết, ký Giấy chuyển tuyến.

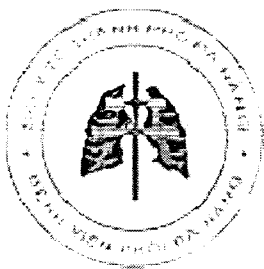
Bước 4: Điều dưỡng viên chịu trách nhiệm mang Giấy chuyển tuyến vào sổ, lấy số chuyển tuyến, trình Lãnh đạo bệnh viện ký và đóng dấu tại phòng Văn thư. Nếu thực hiện chuyển tuyến ngoài giờ hành chính và sử dụng giấy chuyển tuyến đã có ký sẵn, bác sỹ phải báo cáo trực Lãnh đạo.

Bước 5: Điều dưỡng trả Giấy chuyển tuyến cho người bệnh/người đại diện hợp pháp của người bệnh và liên hệ với đơn vị cấp cứu 115 để vận chuyển người bệnh (nếu cần)

Lưu ý: Khi sử dụng giấy chuyển tuyến có ký sẵn phải ghi vào sổ, cuối tháng báo cáo P.KHTH số lượng đã sử dụng giấy chuyển tuyến có chữ ký sẵn

Lệ phí

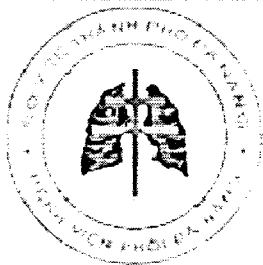
Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HÀ NỘI
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình cấp Giấy hẹn khám lại

Căn cứ pháp lý	- Thông tư 40/2015/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế về việc Quy định đăng ký khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế ban đầu và chuyển tuyến khám bệnh chữa bệnh bảo hiểm y tế - Nghị định 146/2018/NĐ-CP ngày 17 tháng 10 năm 2018 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn biện pháp thi hành một số điều của Luật bảo hiểm y tế.
Nơi tiếp nhận	Khoa Khám bệnh; các khoa lâm sàng Điện thoại liên hệ: 02363.767.625
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Trong ngày
Trình tự thực hiện	Bước 1: Trong quá trình khám, điều trị bác sỹ tùy theo tình trạng thực tế của người bệnh, căn cứ nhóm bệnh thuộc diện được sử dụng giấy hẹn khám lại, để quyết định cấp Giấy hẹn khám lại Bước 2: Bác sỹ thông báo cho người bệnh/người đại diện hợp pháp của người bệnh lý do hẹn khám lại. Bước 3: Bác sỹ viết, ký Giấy hẹn khám lại. Bước 4: Điều dưỡng viên chịu trách nhiệm tập hợp và mang Giấy hẹn khám lại trình Lãnh đạo ký và đóng dấu tại phòng Văn thư. Bước 5: Điều dưỡng viên trả Giấy hẹn khám lại cho người bệnh sau khi bác sỹ kết thúc khám bệnh.
Lệ phí	Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu

Căn cứ pháp lý

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội.
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
- Thông tư 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của CP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính
- Các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành có liên quan

Nơi tiếp nhận

Phòng tiếp dân – Bệnh viện Phổi Đà Nẵng
Địa chỉ: Phường Hòa Minh – Q. Liên Chiểu – TP. Đà Nẵng
Điện thoại liên hệ: 0236.3767.625

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại

- Khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của người có thẩm quyền, tùy từng vụ việc cụ thể Trưởng phòng TCHC tham mưu thành lập Hội đồng, Tổ, Ban để giải quyết theo trình tự quy định của pháp luật trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của GĐBV, chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Bước 2: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trên cơ sở kết quả xác minh, đối thoại, GĐBV ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo điều 31, Luật Khiếu nại.

Bước 3: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, BV có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, SYT, các đơn vị, cá nhân liên quan.

Bước 4: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý, sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại điều 34, Luật Khiếu nại.

Thành phần hồ sơ

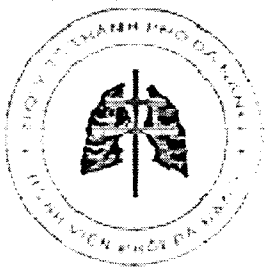
1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.
2. Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.
3. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có).

Số lượng bộ hồ sơ

01 bộ

Lệ phí

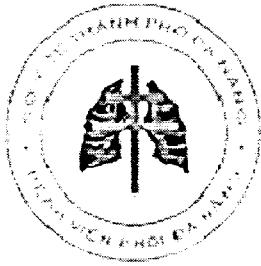
Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình Tiếp công dân

Căn cứ pháp lý	- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Nơi tiếp nhận	Phòng tiếp dân – Bệnh viện Phổi Đà Nẵng Địa chỉ: Phường Hòa Minh – Q. Liên Chiểu – TP. Đà Nẵng Điện thoại liên hệ: 0236.3767.625
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Từ khi tiếp xúc cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân
Trình tự thực hiện	Bước 1: Công dân (hoặc người được ủy quyền) xuất trình giấy tờ tùy thân. Bước 2: Công dân (người đại diện) trình bày sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo. Bước 3: Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận ý kiến/đơn phản ánh, khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan do công dân cung cấp; ghi nội dung vào sổ theo dõi tiếp công dân; đọc lại cho công dân nghe; giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân và yêu cầu ký xác nhận. Bước 4: Xử lý phản ánh, khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân theo quy định của pháp luật hiện hành. Bước 5: Kết thúc Kết thúc tiếp công dân, người tiếp công dân thông báo cho công dân biết cơ quan có thẩm quyền giải quyết để họ liên hệ sau này.
Thành phần hồ sơ	1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại. 2. Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện. 3. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có).
Số lượng bộ hồ sơ	01 bộ
Lệ phí	Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình Thanh toán viện phí cho người bệnh

Căn cứ pháp lý

Nơi tiếp nhận

Thời gian tiếp nhận

Theo Quy định của cấp có thẩm quyền tại cùng thời điểm
Khoa Khám bệnh; Các khoa lâm sàng; Phòng Tài chính kế toán
Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

1. Đối với người bệnh khám ngoại trú

Bước 1: Sau khi kết thúc khám bệnh tại khoa Khám bệnh, Điều dưỡng hướng dẫn người bệnh mang phiếu chỉ định của bác sĩ đến phòng Thu viện phí nộp lệ phí các chỉ định: xét nghiệm, Siêu âm

Bước 2: Người bệnh được chỉ định các xét nghiệm bổ sung đều phải nộp phí trước khi thực hiện các xét nghiệm này

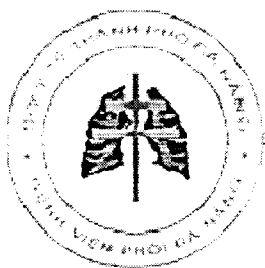
Bước 3: Người bệnh được điều dưỡng hướng dẫn đi làm các xét nghiệm, bác sĩ phòng khám kết luận bệnh, hướng dẫn người bệnh mua thuốc theo đơn.

Trình tự thực hiện

2. Thanh toán ra viện của người bệnh nội trú

Bước 1: Khi người bệnh có chỉ định ra viện, Điều dưỡng hành chính của khoa in bảng kê thanh toán và đối chiếu các chi phí theo hồ sơ bệnh án, cho bệnh nhân ký xác nhận vào phiếu thanh toán và hướng dẫn người bệnh hoặc người nhà người bệnh đến phòng Thu viện phí (tại khu nhà G) để thanh toán

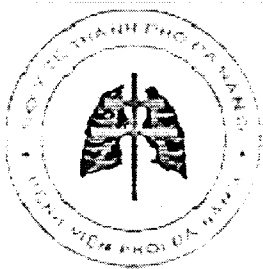
Bước 2: Kế toán tại phòng Thu viện phí đối chiếu số liệu trên bảng kê thanh toán với phần mềm, tiến hành thanh toán tiền và cấp Hóa đơn bán hàng cho người bệnh



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bệnh viện

Căn cứ pháp lý	Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua đường dây nóng
Nơi tiếp nhận	Số điện thoại đường dây nóng bệnh viện: 19009095
Thời gian tiếp nhận	24/24h
Thời hạn giải quyết	Không quá 05 ngày làm việc
Quy định chung	Số điện thoại đường dây nóng được niêm yết tại các khoa/phòng trong bệnh viện; Điện thoại đường dây nóng được giao cho các thành viên tham gia trực lãnh đạo bệnh viện quản lý; Mọi thông tin tiếp nhận đều được ghi chép lại trong Sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng;
Trình tự thực hiện	Bước 1: Người phụ trách số đường dây nóng nhận thông tin từ người bệnh/gia đình người bệnh/nhân viên y tế, trực tiếp giải quyết những thông tin trong phạm vi khả năng của mình. Báo cáo nội dung thông tin tiếp nhận và xử lý trong buổi giao ban toàn viện ngày hôm sau và ghi sổ Tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng. Bước 2: Khi thông tin tiếp nhận vượt quá khả năng giải quyết của người trực phải báo cáo cho Giám đốc Bệnh viện để chỉ đạo hướng giải quyết. Bước 3: Khi thông tin tiếp nhận có tính chất nhạy cảm, phức tạp, Giám đốc Bệnh viện xin ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên hoặc thông tin có thể trì hoãn để điều tra làm rõ, Giám đốc bệnh viện sẽ triệu tập phân công nhiệm vụ cho cá nhân bộ phận liên quan tiếp nhận và xử lý thông tin, báo cáo theo quy định.
Lệ phí	Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HÀ NỘI
BỆNH VIỆN PHỔI

**Quy trình Tiếp nhận, xử lý thông tin từ hòm thư góp ý của
Bệnh viện**

Căn cứ pháp lý

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13
- Thông tư số 25/2015/TT-BYT ngày 01/10/2015 của Bộ Y tế Quy định về hòm thư góp ý tại các cơ sở y tế;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Nơi tiếp nhận

Tổ mở hòm thư góp ý
Địa chỉ: Phường Hòa Minh – Q. Liên Chiểu – TP. Đà Nẵng
Điện thoại liên hệ: 0236.3767.625

Thời gian tiếp nhận

Các ngày làm việc trong tuần

Các từ viết tắt

TT TQLCLBV: Tổ trưởng Tổ Quản lý chất lượng bệnh viện
TP TCHC: Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận, phân loại, phê duyệt xử lý thông tin tiếp nhận từ hòm thư góp ý

Đơn, thư sau khi Tổ mở hòm thư tiếp nhận, phân loại, vào sổ tổng hợp, đóng phong bì chuyển đến TP.TCHC trình Giám đốc bệnh viện xem xét, chỉ đạo giải quyết tùy từng loại hình thông tin áp dụng theo các quy định cụ thể

Bước 2: Xác minh nội dung thông tin góp ý

Trong thời hạn giải quyết thông tin góp ý, TP TCHC tham mưu và đề xuất với Giám đốc thành lập Tổ Xác minh, làm rõ nội dung thông tin góp ý để giải quyết theo trình tự quy định của pháp luật

Bước 3: Tổ chức đối thoại (áp dụng tùy từng nội dung góp ý)

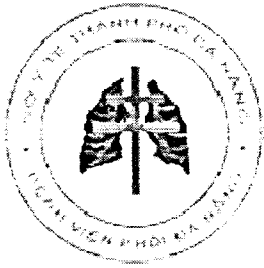
Đại diện bệnh viện trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người có thông tin góp ý, người bị góp ý, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung góp ý, yêu cầu của người gửi đơn, thư góp ý và hướng giải quyết các vấn đề được góp ý.

Bước 4: Lập, quản lý và lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý

Sau khi xử lý, giải quyết thông tin góp ý, Tổ QLCLBV có trách nhiệm: Lập, quản lý, lưu trữ hồ sơ giải quyết thông tin góp ý theo quy định.

Lệ phí

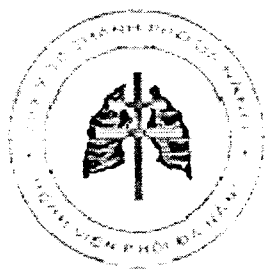
Không



**SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI**

Quy trình Hẹn giờ đăng ký khám chữa bệnh

Căn cứ pháp lý	- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;
Nơi tiếp nhận	Gọi vào số 0236.1022 Trang thông tin điện tử của bệnh viện http://bvpcdn.org/
Thời gian tiếp nhận	Các ngày làm việc trong tuần
Trình tự thực hiện	Cách 1: Gọi 0236.1022, cung cấp họ và tên, số điện thoại cá nhân, ngày sinh, thời gian, tên Bệnh viện Phổi Đà Nẵng để hẹn giờ khám chữa bệnh Cách 2: Truy cập vào Website của Bệnh viện Phổi: http://bvpcdn.org/ , vào mục Đăng ký hẹn giờ khám chữa bệnh để đặt lịch trực tuyến Cách 3: Soạn tin nhắn theo cú pháp HG[BVPCDN].[ngàygiờhẹn] gửi 8388
Lệ phí	Không



SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG
BỆNH VIỆN PHỔI

Quy trình xác nhận người bệnh đang điều trị hoặc đã điều trị
tại Bệnh viện Phổi Đà Nẵng

Căn cứ pháp lý

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;

Nơi tiếp nhận

Phòng Kế hoạch tổng hợp
Điện thoại liên hệ: 02363.769.194

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Thời hạn giải quyết

Trong ngày

Các từ viết tắt

P.KHTH: phòng Kế hoạch tổng hợp

Trình tự thực hiện

Bước 1: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh nộp đơn xin xác nhận đang điều trị hoặc đã điều trị tại P.KHTH
Bước 2: Người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh cung cấp Chứng minh thư nhân dân và giấy tờ liên quan (bản phô tô giấy ra viện nếu đã ra viện) cho nhân viên P.KHTH
Bước 3: Nhân viên tiếp nhận chuyển toàn bộ giấy tờ của người bệnh sang bộ phận lưu trữ hồ sơ bệnh án và rút bệnh án.
Bước 4: Nhân viên P.KHTH điền thông tin vào Giấy xác nhận, trình bác sĩ điều trị ký và lãnh đạo ký, đóng dấu
(Trường hợp hồ sơ bệnh án còn ở khoa, liên hệ với Điều dưỡng trưởng lấy thông tin người bệnh để điền vào Giấy Xác nhận)
Bước 4: Trả Giấy xác nhận cho người bệnh hoặc đại diện hợp pháp của người bệnh.

Lệ phí

Không

GIẤY XÁC NHẬN

Bệnh viện Phổi Đà Nẵng xác nhận:

Ông/bà: Sinh năm:

Địa chỉ:

Số CMND: Ngày cấp: Nơi cấp:

Số thẻ BHYT (nếu có):

Giá trị sử dụng thẻ BHYT:

Đang điều trị tại khoa:

Từ ngày đến ngày

Số hồ sơ:

Chẩn đoán hiện tại:

- Bệnh chính:

- Bệnh kèm:

- Biểu chứng:

Đà Nẵng, ngày tháng năm

Thủ trưởng đơn vị

Bác sĩ điều trị