

## KẾ HOẠCH

### Cải tiến quy trình khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh

Căn cứ Thông tư 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Bệnh viện;

Căn cứ kết quả khảo sát sự hài lòng của bệnh nhân khám chữa bệnh bảo hiểm y tế (BHYT) ngoại trú tại Bệnh viện Tân Bình năm 2017, trong đó một số bệnh nhân chưa hài lòng với quy trình trả thẻ BHYT sau khi lãnh thuốc,

Bệnh viện Tân Bình xây dựng kế hoạch cải tiến Quy trình khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh như sau:

#### I. MỤC ĐÍCH

Nâng cao chất lượng dịch vụ, giảm thời gian chờ đợi khám chữa bệnh của bệnh nhân, đáp ứng sự hài lòng người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại đơn vị.

#### II. NỘI DUNG CẢI TIẾN

Đơn giản hóa các khâu trong khám chữa bệnh BHYT, cụ thể trả thẻ BHYT cho bệnh nhân sau khi in bảng kê chi phí khám chữa bệnh (mẫu 01/BV), nhằm rút ngắn thời gian chờ của bệnh nhân, giảm tình trạng bệnh nhân sau khi lãnh thuốc xong không quay trở lại phòng khám nhận thẻ BHYT.

Quy trình khám chữa bệnh cụ thể như sau:

**Bước 1: Phát số thứ tự, khám, chẩn đoán và kê đơn điều trị, in phiếu thanh toán tại tất cả các khoa lâm sàng.**

- Triển khai phát số thứ tự (STT) khám bệnh (nếu có) tại tất cả các khoa lâm sàng.

- Bộ phận nhận bệnh tại khoa lâm sàng gọi STT, kiểm tra thẻ BHYT, giấy tờ tùy thân (có ảnh, có đóng dấu giáp lai), nhập thông tin của người bệnh vào máy tính, cấp số thứ tự khám giữ thẻ BHYT.

- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị.

- Kê đơn thuốc, in đơn thuốc (2 đơn thuốc: 1 đơn bệnh nhân giữ, 1 đơn bệnh nhân lĩnh thuốc).

- Thực hiện cận lâm sàng, chuyên khám chuyên khoa (nếu có).

### **Trường hợp có thực hiện cận lâm sàng hoặc chuyển khám chuyên khoa:**

- + Bác sĩ in phiếu chỉ định cận lâm sàng, phiếu khám chuyên khoa.
- + Hướng dẫn bệnh nhân đóng tiền đồng chi trả (nếu có) và địa điểm làm các kỹ thuật cận lâm sàng.
- + Sau khi có kết quả cận lâm sàng và khám chuyên khoa, bác sĩ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn thuốc.

- Bộ phận nhận bệnh BHYT: in phiếu thanh toán chi phí khám chữa bệnh (mẫu 01/BV).

#### **+ Nhận lại thẻ BHYT**

- + Hướng dẫn người bệnh đến bộ phận thanh toán (bệnh nhân đồng chi trả).
- Trường hợp bệnh nhân nhập viện điều trị: Điều dưỡng dẫn bệnh nhân đến khoa và bàn giao cho khoa điều trị.

### **Bước 2: Thực hiện cận lâm sàng (nếu có)**

- Bệnh nhân nộp sổ khám bệnh, phiếu chỉ định cận lâm sàng.
- Điều dưỡng, kỹ thuật viên nhận phiếu chỉ định.
- Hướng dẫn bệnh nhân chuẩn bị và phối hợp thực hiện kỹ thuật.
- Trả kết quả cận lâm sàng cho bệnh nhân đúng theo hẹn.

### **Bước 3: Thanh toán viện phí**

- Bệnh nhân nộp đơn thuốc tại quầy thu ngân, chờ đến lượt thanh toán theo thứ tự.
- Nhân viên thu ngân kiểm tra nội dung thống kê trong mẫu 01/BV.
- Thu tiền thanh toán đồng chi trả.

### **Bước 4: Lãnh thuốc**

- Bệnh nhân nộp đơn thuốc tại quầy hướng dẫn lấy số thứ tự lãnh thuốc.
- Đến khoa Dược chờ gọi số thứ tự lãnh thuốc.
- Nhân viên phát thuốc kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc.

## **III. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM**

### **1. Phòng kế hoạch tổng hợp**

Tham mưu Ban Giám đốc xây dựng kế hoạch cải tiến quy trình khám chữa bệnh, cập nhật sơ đồ quy trình khám chữa bệnh, thông báo để bệnh nhân biết và phối hợp thực hiện.

## 2. Các khoa lâm sàng

Bố trí nhân sự hướng dẫn bệnh nhân thực hiện quy trình khám chữa bệnh bảo hiểm y tế mới, ghi nhận ý kiến đóng góp từ bệnh nhân và cả nhân viên y tế, phản hồi về các phòng chức năng để điều chỉnh quy trình (nếu cần).

Trên đây là kế hoạch cải tiến quy trình khám chữa bệnh năm 2018 của Bệnh viện Tân Bình, kính báo cáo Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh và TT/UBND Quận Tân Bình. Đề nghị các khoa phòng nhanh chóng triển khai thực hiện kế hoạch.

*\* Đính kèm sơ đồ quy trình khám chữa bệnh ngoại trú BHYT. +*

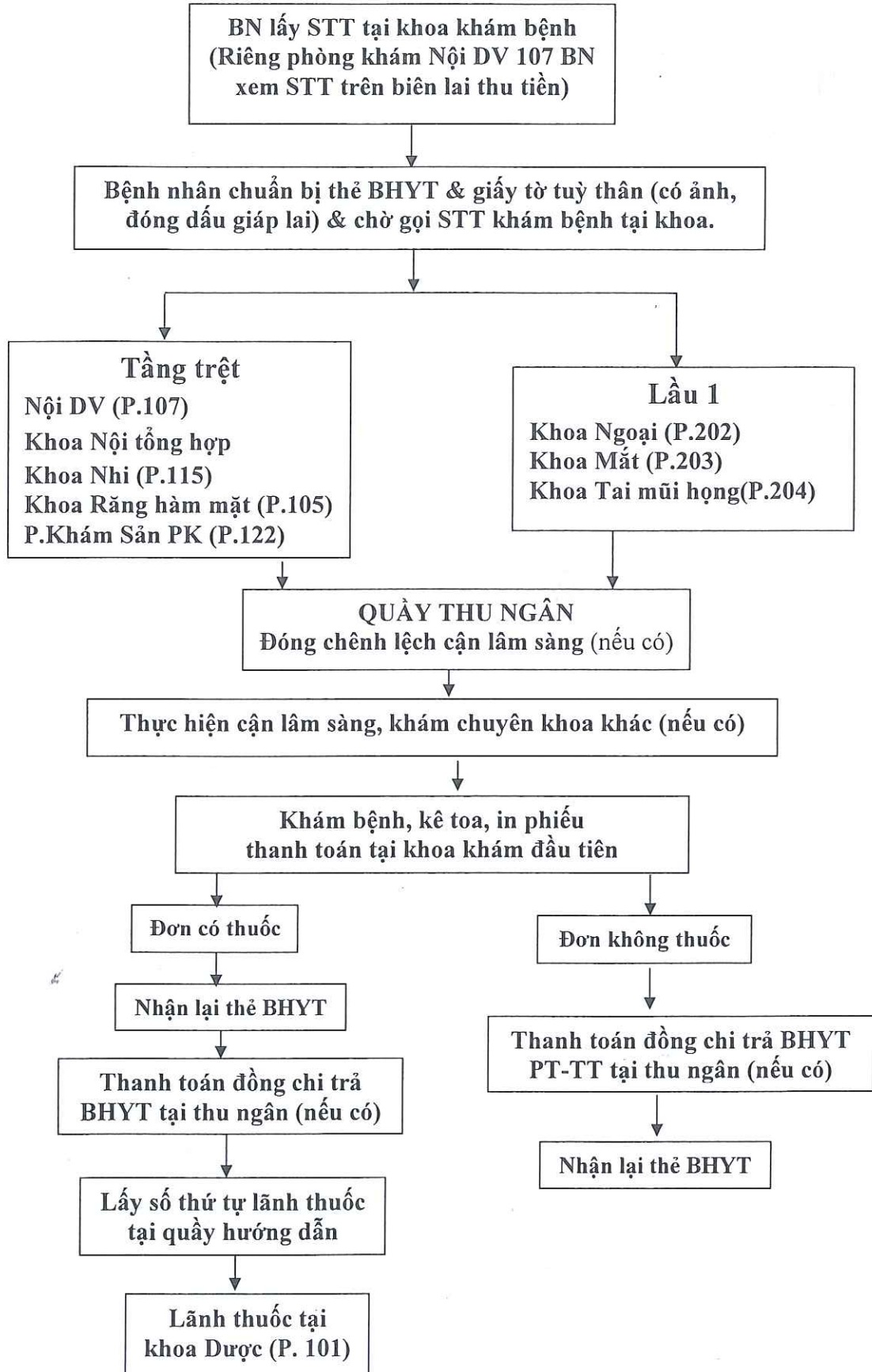
### *Nơi nhận:*

- Phòng NVY/SYT;
- TT/UBND Q. Tân Bình;
- Ban Giám đốc/BV;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH.

KT. GIÁM ĐỐC  
PHÓ GIÁM ĐỐC  
  
Bs. Phan Hồng Ngọc



**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH  
NGOẠI TRÚ BẢO HIỂM Y TẾ NĂM 2018**





**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH  
NGOẠI TRÚ BẢO HIỂM Y TẾ NĂM 2017**

