

Số: 390/QĐ-BV

Con Cuông, ngày 03 tháng 4 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình khám chữa bệnh
tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Tây Nam

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC TÂY NAM NGHỆ AN

Căn cứ Quyết định số 23/2021/QĐ-UBND của UBND tỉnh Nghệ An ngày 12/8/2021 ban hành quy định quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan, đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của UBND tỉnh;

Căn cứ luật khám chữa bệnh năm 2009;

Căn cứ Quyết định 1313/QĐ-BYT năm 2013 về hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện.

Căn cứ Bộ Tiêu chí Chất lượng Việt Nam (phiên bản 2.0) ban hành kèm theo Quyết định số 6858/QĐ-BYT do Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành ngày 18 tháng 11 năm 2016.

Theo đề nghị của trưởng phòng CTXH-QLCL, trưởng phòng KHTH.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình khám chữa bệnh tại Bệnh viện ĐKKV Tây Nam.

(Có Quy trình kèm theo)

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

Điều 3: Các trưởng, phó khoa/phòng, toàn thể cán bộ viên chức, người bệnh đến khám và điều trị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ban giám đốc;
- Các khoa/phòng;
- Lưu VT, QLCL.

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Hà Văn Quỳnh

QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số 390 /QĐ-BV ngày 03 tháng 4 năm 2023 của Bệnh viện Đa khoa khu vực Tây Nam)

I. MỤC ĐÍCH

- Thống nhất quy trình khám chữa bệnh tại Bệnh viện Đa khoa khu vực Tây Nam.

- Hướng dẫn các bệnh viện thực hiện các giải pháp 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.

- Người bệnh biết rõ quy trình để cùng phối hợp với bệnh viện trong quá trình khám chữa bệnh.

II. NGUYÊN TẮC CHUNG

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.

Bảo đảm tính hợp lý và công bằng giữa người bệnh có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế.

Phải đơn giản hóa thủ tục liên quan đến chi trả và đồng chi trả viện phí, tránh nộp viện phí nhiều lần.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Quyết định 1313/QĐ-BYT năm 2013 về hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh Bệnh viện.

IV. THỦ TỤC GIẤY TỜ NGƯỜI BỆNH CẦN CHUẨN BỊ.

1. Căn cước công dân; giấy khai sinh(với trẻ dưới 6 tuổi) hoặc giấy chứng sinh (với trẻ dưới 60 ngày tuổi).

2. Thẻ BHYT (Trường hợp Bệnh nhân khám bệnh không có CCCD hoặc CCCD chưa được tích hợp thẻ BHYT).

3. Giấy chuyển tuyến hợp lệ của các cơ sở y tế khác (Nếu cần).

4. Sổ khám bệnh; sổ hẹn tái khám của Bệnh viện khác (nếu có).

V. Quy trình khám chữa bệnh

Bước 1: Bộ phận tiếp đón

- Lấy số thứ tự, hướng dẫn bệnh nhân đến quầy đăng kí khám bệnh.

- Hướng dẫn bệnh nhân chuẩn bị: sổ khám bệnh, căn cước công dân hoặc giấy khai sinh(với trẻ dưới 6 tuổi) hoặc giấy chứng sinh (với trẻ dưới 60 ngày tuổi); giấy chuyển tuyến (nếu có);

- Viết thông tin bệnh nhân vào sổ khám bệnh.

Bước 2: Đăng ký khám bệnh

- Làm thủ tục đăng kí khám bệnh tại các ô cửa số 01–03.

- Bệnh nhân xuất trình Căn cước công dân hoặc 01 bản photo giấy khai sinh (với trẻ dưới 6 tuổi) hoặc giấy chứng sinh (với trẻ dưới 60 ngày tuổi) và các giấy tờ có liên quan.

- Phân loại bệnh nhân:

+ Bệnh nhân khám yêu cầu: Hướng dẫn vào các bàn khám.

+ Bệnh nhân đúng tuyến, thông tuyến, trái tuyến: nộp căn cước công dân; giấy khai sinh (với trẻ dưới 6 tuổi) hoặc giấy chứng sinh (với trẻ dưới 60 ngày tuổi); Hướng dẫn vào các bàn khám chuyên khoa.

Bước 3: Phòng khám bệnh

- Sau khi hoàn thành bước 2, người bệnh đến bàn đo huyết áp để lấy mạch, huyết áp. Sau đó, điều dưỡng hướng dẫn khám tại phòng khám được ghi trên phiếu khám bệnh (Nhìn biểu, sơ đồ hướng dẫn).

- Chờ đến lượt khám theo số trên bảng điện tử.

- Bác sĩ thực hiện hỏi bệnh, thăm khám và y lệnh dịch vụ cận lâm sàng.

- Điều dưỡng thực hiện y lệnh của bác sĩ: tích các chỉ định khám bệnh, cận lâm sàng,... vào phần mềm khám chữa bệnh của bệnh viện.

- Sau khi bác sĩ khám bệnh xong, điều dưỡng và bộ phận tiếp đón hướng dẫn bệnh nhân (hoặc người nhà) các bước tiếp theo (đi làm cận lâm sàng, chuyển phòng khám khác).

Bước 5: Khu cận lâm sàng:

- Bộ phận tiếp đón hướng dẫn bệnh nhân đến các khu vực thực hiện dịch vụ cận lâm sàng được ghi trên phiếu chỉ định.

- Thực hiện cận lâm sàng (Xét nghiệm, siêu âm, chụp Xquang, điện tim, điện não,...) được chỉ định.

- Chờ nhận kết quả Cận lâm sàng tại sảnh chờ theo hướng dẫn tại từng bộ phận.

- Hướng dẫn viên nhận và trả kết quả cận lâm sàng cho bệnh nhân; Hướng dẫn quay lại phòng khám ban đầu khi đã nhận đủ kết quả cận lâm sàng.

Bước 6: Phòng khám ban đầu:

- Bác sĩ kết luận về thăm khám và giải thích cho người bệnh tình trạng bệnh lý, đưa ra phác đồ điều trị và y lệnh thực hiện.

- Điều dưỡng thực hiện y lệnh bác sĩ: tích chẩn đoán, kê đơn thuốc về nhà điều trị ngoại trú hoặc nhập viện (nếu cần).

+ Đối với bệnh nhân ngoại trú: In đơn thuốc, phoi thanh toán cho bệnh nhân. Hướng dẫn viên hướng dẫn bệnh nhân đến quầy thanh toán (của số 03 đến 05) để thanh toán và nhận lại giấy tờ tùy thân.

+ Đối với bệnh nhân nhập viện: Điều dưỡng làm hồ sơ bệnh án và đưa bệnh nhân vào khoa.

Bước 5: Thanh quyết toán, nhận thuốc (đối với bệnh nhân được kê đơn thuốc về nhà điều trị ngoại trú).

- Thanh toán tại các ô cửa từ số 03 đến 05: Kê toán viện phí hướng dẫn bệnh nhân kí, ghi rõ họ tên, mối quan hệ (*nếu cần*) đầy đủ vào hồ sơ khám chữa bệnh; Kiểm tra đầy đủ chữ kí của bác sĩ.

- Nhận lại giấy tờ tùy thân: căn cước công dân; giấy khai sinh (với trẻ dưới 6 tuổi) hoặc giấy chứng sinh (với trẻ dưới 60 ngày tuổi).

- Nộp đơn thuốc (nếu có), nhận thuốc tại quầy phát thuốc.

Lưu ý:

1. Thời gian khám chữa bệnh:

+ *Đối với bệnh nhân không có dịch vụ cận lâm sàng thời gian từ lúc y lệnh khám đến khi kết thúc khám bệnh (kê đơn thuốc) trên 5 phút.*

+ *Đối với bệnh nhân có dịch vụ cận lâm sàng thời gian từ lúc y lệnh khám đến khi kết thúc khám bệnh (kê đơn thuốc) trên 15 phút.*

2. Thời gian thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, phẫu thuật, thủ thuật, nội soi trên 5 phút.

3. Đối với bệnh nhân chuyển phòng khám phải chờ đầy đủ kết quả dịch vụ cận lâm sàng của tất cả các phòng khám mới được kê đơn thuốc.