QUY TRÌNH
KHÁM CHỮA BỆNH

1. MỤC ĐÍCH

1. Thống nhất quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh.

2. Hướng dẫn các giải pháp cải tiến quy trình và thủ tục trong khám bệnh, rút ngắn thời gian chờ khám, tránh phiền hà và tăng sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt người bệnh BHTY 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.

2. NGUYÊN TẮC CHUNG

1. Người bệnh đến khám được tiếp cận thăm khám lâm sàng, cận lâm sàng và các dịch vụ kỹ thuật theo đúng yêu cầu chuyên môn.

2. Bảo đảm tính hợp lý và công bằng giữa người bệnh có BHYT và người bệnh không có BHYT.

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

3. QUY TRÌNH KHÁM BỆNH

3.1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh

- Người bệnh: Lấy số thứ tự để làm thử tục khám bệnh (tại Máy lấy số thứ tự), xuất trình thẻ BHYT, hoặc Căn cước công dân hoặc thẻ VNeID trên điện thoại thông minh, giấy chuyển tuyến tại phòng đón tiếp …

- Bệnh viện: Các bàn đón tiếp kiểm tra thẻ BHYT và các giấy tờ liên quan. Nhập thông tin người bệnh và phần mềm KCB BHYT/ hoặc không BHYT, xác định phòng khám phù hợp (Ung bướu, Ngoại, Sản, Nội, Nhi, …) , ghi số phòng khám vào sổ khám bệnh của người bệnh. Trả lại người bệnh thẻ BHYT/ hoặc CCCD/ hoặc điện thoại thông minh của người bệnh. Hướng dẫn người bệnh đóng tiền tạm ứng đối với NB không có thẻ BHYT và NB có thẻ BHYT phải đồng chi trả.

3.2. Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

Tùy theo tình tràng bệnh, bác sỹ có thể chỉ định xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, hoặc thăm dò chức năng hoặc chẩn đoán xác định và kê đơn điều trị mà không cần chỉ định xét nghiệm cận lâm sàng.

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

Người bệnh: Chờ khám theo số thứ tự được hiển thị trên màn hình điện tử tại cửa phòng khám; Vào khám khi được thông báo (loa gọi).

Phòng khám: Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự. Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị. Kê đơn thuốc điều trị (nếu có), in đơn thuốc (in 2 liên cho người bệnh và khoa dược), 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. Nếu người bệnh phải nhập viện điều trị nội trú: Làm phiếu khám vào viện

và hướng dẫn người bệnh đưa người bệnh vào khoa nội trú.

3.2.2. Khám lâm sàng, xét nghiệm, chẩn đoán và chỉ định điều trị

Người bệnh:

Chờ khám theo số thứ tự được hiển thị trên màn hình điện tử tại cửa phòng khám; Vào khám khi được thông báo (loa gọi).

Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm từ bác sĩ khám. Đến nơi lấy mẫu xét nghiệm, nộp phiếu chỉ định xét nghiệm và chờ đến lượt. Phối hợp với kỹ thuật viên xét nghiệm để lấy mẫu xét nghiệm.

Chờ nhận kết quả chẩn đoán hình ảnh, quay lại buồng khám và nộp kết quả chẩn đoán hình ảnh cho phòng khám, chờ bác sĩ khám chẩn đoán và chỉ định điều trị.

Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc (nếu có) và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

Phòng khám: 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, in phiếu xét nghiệm.

Chỉ dẫn người bệnh đến địa điểm làm xét nghiệm theo chỉ định.chỉ định xét nghiệm trên phiếu XN.

Chẩn đoán, chỉ định, điều trị, tư vấn chế độ chăm sóc và dinh dưỡng sau khi có kết quả xét nghiệm của người bệnh.

Kê đơn thuốc điều trị (nếu có), in đơn thuốc (in 2 liên cho người bệnh và khoa dược), 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. Nếu người bệnh phải nhập viện điều trị nội trú: Làm phiếu khám vào viện và hướng dẫn người bệnh đưa người bệnh vào khoa nội trú.

3.2.3. Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, chẩn đoán bệnh và chỉ định điều trị

Người bệnh:

Chờ khám theo số thứ tự được hiển thị trên màn hình điện tử tại cửa phòng khám; Vào khám khi được thông báo (loa gọi).

Nhận phiếu chỉ định CĐHA từ bác sĩ khám. Đến nơi thực hiện kỹ thuật CĐHA, nộp phiếu chỉ định kỹ thuật CĐHA và chờ đến lượt. Phối hợp với kỹ thuật viên CĐHA để thực hiện kỹ thuật.

Chờ nhận kết quả chẩn đoán hình ảnh, quay lại phòng khám và nộp kết quả chẩn đoán hình ảnh cho bàn khám, chờ bác sĩ khám chẩn đoán và chỉ định điều trị.

Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc (nếu có) và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

Phòng khám: Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.

Khám lâm sàng, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh và in phiếu chỉ định.

Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh.

Chẩn đoán, chỉ định, điều trị, tư vấn chế độ chăm sóc và dinh dưỡng sau khi có kết quả xét CĐHA của người bệnh.

Kê đơn thuốc điều trị (nếu có), in đơn thuốc (in 2 liên cho người bệnh và khoa dược), 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. Nếu người bệnh phải nhập viện điều trị nội trú: Làm phiếu khám vào viện và hướng dẫn người bệnh đưa người bệnh vào khoa điều trị nội trú.

3.2.4. Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật thăm dò chức năng, chẩn đoán bệnh và chỉ định điều trị.

Người bệnh:

Chờ khám theo số thứ tự được hiển thị trên màn hình điện tử tại cửa phòng khám; Vào khám khi được thông báo (loa gọi).

Nhận phiếu chỉ định TDCN từ bác sĩ khám. Đến nơi thực hiện kỹ thuật TDCN, nộp phiếu chỉ định kỹ thuật TDCN và chờ đến lượt. Phối hợp với kỹ thuật viên TDCN để thực hiện kỹ thuật.

Chờ nhận kết quả TDCN, quay lại phòng khám và nộp kết quả TDCN cho phòng khám, chờ bác sĩ khám chẩn đoán và chỉ định điều trị.

Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc (nếu có) và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

Phòng khám:

Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự.

Khám lâm sàng, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định kỹ thuật TDCN và in phiếu chỉ định.

Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện kỹ thuật TDCN.

Chẩn đoán, chỉ định, điều trị, tư vấn chế độ chăm sóc và dinh dưỡng sau khi có kết quả TDCN của người bệnh.

Kê đơn thuốc điều trị (nếu có), in đơn thuốc (in 2 liên cho người bệnh và khoa dược), 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. Nếu người bệnh phải nhập viện điều trị nội trú: Làm phiếu khám vào viện và hướng dẫn người bệnh đưa người bệnh vào khoa nội trú.

3.2.5. Các trường hợp thực hiện khám lâm sàng và có chỉ định làm 1, 2 hoặc 3 kỹ thuật cận lâm sàng phối hợp (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng), thực hiện kỹ thuật hoặc chuyển khám chuyên khoa.

Người bệnh và bệnh viện phải thực hiện theo trình tự các bước như trên, đồng thời, bác sĩ khoa khám bệnh hoặc điều dưỡng tại phòng khám phải hướng dẫn cụ thể trình tự làm các kỹ thuật cận lâm sàng phù hợp. Sau khi có đủ kết quả cận lâm sàng thì người bệnh quay lại phòng khám, nộp kết quả cho bác sỹ khám và bác sỹ xem kết quả, chẩn đoán và chỉ định, kê đơn điều trị.

Trường hợp thực hiện dịch vụ kỹ thuật hoặc cần khám chuyên khoa khác, người bệnh được làm dịch vụ kỹ thuật hoặc khám chuyên khoa theo yêu cầu chuyên môn.

Người bệnh nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.

3.3. Bước 3: Thanh toán viện phí

- Nộp phiếu thanh toán (mẫu 01/BV).
- Xếp hàng chờ đến lượt thanh toán.
- Nộp tiền cùng chi trả/ Viện phí.

Phòng thanh toán:

- Kiểm tra nội dung thống kê trong mẫu 01/BV, ký xác nhận.
- Thu tiền thanh toán

3.4. Bước 4: Phát và lĩnh thuốc

Người bệnh:

- Nộp đơn thuốc tại quầy phát thuốc.
- Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận.
- Nhận đơn thuốc.

Phòng phát thuốc:

- Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc.
- Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đã cấp.

3.5. Bước 5: Kết thúc quy trình.

- Người bệnh ra về
- Người bệnh nhập viện.
- Người bệnh chuyển viện.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ Y tế ban hành " Hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện.

Phụ lục 1:

SƠ ĐỒ

QUY TRÌNH KHÁM BỆNH

BƯỚC 1

Thực hiện đăng ký khám bệnh tại khu tiếp đón (cửa số 01,02,03,04, Kiosk y tế thông minh).

Người bệnh nhận số thứ tự khám bệnh và phòng khám theo chuyên khoa (A103, A106, A107, A204, A205, A219, A220)

BƯỚC 2

Người bệnh đên phòng khám và chờ khám theo số thứ tự hiển thị trên màn hình điện tử trước của phòng khám.

Người bệnh thực hiện tạm ứng viện phí tại phòng thanh toán viện phí (của số 6,7,8,9) hoặc qua mã QR (nếu đăng ký qua Kiosk y tế thông minh).

Bác sỹ khám lâm sàng, ra chỉ định điều trị (XN, CĐHA, TDCN, thực hiện kỹ thuật chuyên môn phù hợp) hoặc kê đơn thuốc.

Người bệnh đi làm XN, CĐHA, TDCN và thực hiện kỹ thuật chuyên môn theo số phòng, số tầng, dãy nhà ghi trên phiếu chỉ định.

Bác sỹ đọc kết quả, ra chỉ định điều trị tiếp theo: nhập viện/ chuyển viện/kê đơn thuốc, tư vấn chế độ chăm sóc, dinh dưỡng và người bệnh ra về.

BƯỚC 3

Người bệnh thực hiện thanh toán viện phí tại phòng thanh toán viện phí (của số 6,7,8, mã QR).

BƯỚC 4

Người bệnh lấy thuốc bảo hiểm y tế tại phòng phát thuốc (cửa số 9).