

Cà Mau, ngày 04 tháng 03 năm 2020

QUY TRÌNH CẢI TIẾN TIẾP NHẬN KHÁM CHỮA BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI KHOA KHÁM BỆNH

Căn cứ quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế về việc ban hành quy trình khám bệnh tại Khoa Khám Bệnh của Bệnh viện;

Căn cứ tình hình thực tế Khoa Khám Bệnh Bệnh viện Sản-Nhi Cà Mau xây dựng quy trình cải tiến khám bệnh tại Khoa Khám Bệnh năm 2020, nội dung như sau:

I. MỤC TIÊU

- Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh tại khoa Khám Bệnh
- Giảm phiền hà cho người bệnh

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng tại Khoa Khám Bệnh Bệnh viện Sản-Nhi Cà Mau
- Áp dụng cho các đối tượng đến khám chữa bệnh tại Khoa Khám Bệnh có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT).

III. NỘI DUNG

1. Bước 1: Tiếp đón người bệnh

1.1. Tại bàn lọc bệnh

a. Trách nhiệm của người bệnh

- Tuân thủ theo hướng dẫn của nhân viên y tế
- Khai báo tình trạng bệnh,...

b. Trách nhiệm của nhân viên tiếp nhận

Sàng lọc đối tượng người bệnh:

- Sốt + yếu tố dịch tễ nghi bệnh truyền nhiễm: Phân luồng, sàng lọc, cách ly bệnh truyền nhiễm.

- Người bệnh có dấu hiệu cấp cứu: Chuyển ngay vào khoa cấp cứu
- Người bệnh có dấu hiệu ưu tiên: Được đăng ký khám ưu tiên.
- Người bệnh không có dấu hiệu cấp cứu hoặc ưu tiên: Sẽ được đăng ký khám theo thứ tự.

1.2. Tại khu vực đón tiếp người bệnh

a. Trách nhiệm của người bệnh

- Chuẩn bị sổ khám bệnh, xuất trình thẻ bảo hiểm y tế, giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn tái khám.
- Đến kiot xé số thư tự và điền đầy đủ thông tin vào trang bìa của sổ khám bệnh.
- Người bệnh đến ghế ngồi chờ đến lượt hệ thống gọi số tự động mời.

b. Trách nhiệm của nhân viên chăm sóc khách hàng

- Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị sổ khám bệnh, đến kiot xé sổ thứ tự, chọn phòng khám chuyên khoa....
- Giải đáp những thắc mắc của người bệnh về quyền lợi BHYT
- Hướng dẫn người bệnh đến ghế ngồi chờ

1.3. Tại quầy tiếp nhận bệnh

a.Trách nhiệm của người bệnh

- Khi hệ thống tự động gọi số, người bệnh nộp sổ khám bệnh, BHYT, giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn tái khám, phiếu đăng ký khám bệnh....

- Người bệnh nhận lại sổ khám bệnh và sổ thứ tự vào phòng khám chuyên khoa.

b. Trách nhiệm của nhân viên quầy tiếp nhận

- Nhận, kiểm tra thẻ BHYT, giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn tái khám, phiếu đăng ký....xác định lại phòng khám chuyên khoa phù hợp.

- Kiểm tra thông tuyến BHYT
- Nhập thông tin người bệnh vào phần mềm HIS
- Trả sổ khám bệnh, sổ thứ tự và hướng dẫn người bệnh đến phòng khám chuyên khoa

2. Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

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

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

a. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo thứ tự đã được ghi trên phiếu
- Vào khám khi được hệ thống điện tử gọi số
- Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc về phòng thu viện phí chi trả hoặc đồng chi trả BHYT.

- Đến quầy dược (quầy số 6) để nhận thuốc và ký bảng kê chi phí khám bệnh (mẫu 01/BV)

b. Trách nhiệm của nhân viên phòng khám

- Thông báo người bệnh vào khám theo thứ tự và đúng chuyên khoa
- Khám, ghi nhận thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị
- Kê đơn thuốc, in đơn thuốc (3 liên: Cho người bệnh, kế toán, dược) và hướng dẫn người bệnh đến bộ phận thu viện phí. Sau đó người bệnh đến quầy dược để nhận thuốc và ký bảng kê chi phí khám chữa bệnh (mẫu 01/BV).

2.2. Khám lâm sàng, cận lâm sàng (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng), chẩn đoán và chỉ định điều trị

a. Trách nhiệm của người bệnh

- Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu
- Vào khám khi được thông báo
- Nhận phiếu công khai cận lâm sàng từ bác sĩ khám
- Đến nơi thực hiện cận lâm sàng, nộp phiếu chỉ định cận lâm sàng và chờ đến lượt.

- Phối hợp với nhân viên cận lâm sàng để thực hiện các kỹ thuật và nhận kết quả: Xét nghiệm máu, nước tiểu,..(phòng số 5); nội soi tai mũi họng (phòng 18); nội soi cổ tử cung (phòng 29); Xquang, siêu âm, đo ECG....(Khoa chẩn đoán hình ảnh). Riêng xét nghiệm máu, nước tiểu nhân viên phòng xét nghiệm tự trả kết quả về phòng khám chuyên khoa ban đầu.

- Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc về phòng thu viện phí hoặc đồng chi trả BHYT.

b. Trách nhiệm của nhân viên y tế Khoa Khám Bệnh

**** Tại phòng khám bệnh***

- Thông báo người bệnh vào khám theo thứ tự
- Khám lâm sàng, ghi nhận thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định cận lâm sàng, in phiếu chỉ định
- Hướng dẫn cụ thể cho người bệnh về trình tự làm các kỹ thuật cận lâm sàng phù hợp theo chỉ định của bác sĩ
- Khi có kết quả cận lâm sàng, Bác sĩ xem kết quả và cho chỉ định điều trị
- Kê đơn thuốc, in đơn thuốc (3 liên: Cho người bệnh, kế toán, dược) và hướng dẫn người bệnh đến bộ phận thanh toán. Sau đó hướng dẫn người bệnh đến quầy dược (quầy số 6) để nhận thuốc và ký phiếu thanh toán chi phí khám bệnh (mẫu 01/BV)

**** Tại nơi thực hiện kỹ thuật cận lâm sàng***

- Nhân viên cận lâm sàng nhận phiếu công khai từ người bệnh
- Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và phối hợp thực hiện các kỹ thuật cận lâm sàng
- Trả kết quả cận lâm sàng cho người bệnh, riêng kết quả xét nghiệm máu và nước tiểu trả về phòng khám ban đầu.

c. Trường hợp người bệnh phải nhập viện theo dõi và điều trị nội trú, nhân viên tại phòng khám bệnh tiến hành

- Tổng hợp và chuyển các kết quả cận lâm sàng (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng) và chi phí điều trị nội trú, trừ công khám bệnh nếu người bệnh trong tình trạng cấp cứu có BHYT

- Lập hồ sơ bệnh án, chuyển BHYT và các giấy tờ liên quan cùng hồ sơ bệnh án vào khoa điều trị nội trú theo đúng quy định

d. Trường hợp người bệnh cần chuyển tuyến

- Bác sĩ thăm khám bệnh nhân - ghi nhận thông tin về tình trạng bệnh, nếu có chỉ định cận lâm sàng, in phiếu chỉ định, hướng dẫn cụ thể cho người bệnh về trình tự làm các kỹ thuật cận lâm sàng phù hợp theo chỉ định của bác sĩ. Khi có kết quả cận lâm sàng, Bác sĩ xem kết quả.

- BS cho chỉ định chuyển tuyến trên điều trị (Trình ký Ban giám đốc).

- Người bệnh đến phòng thu viện phí đóng chi phí % cùng chi trả.

- Người bệnh ký xác nhận vào mẫu 01/BV và nhận lại thẻ BHYT, giấy chuyển viện tại phòng khám bệnh ban đầu

3. Bước 3: Phát và lĩnh thuốc

3.1. Trách nhiệm của người bệnh

- Nộp đơn thuốc tại quầy phát thuốc

- Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận

- Nhận thuốc và ký nhận trên mẫu thanh toán (mẫu 01/BV)

- Đến phòng khám ban đầu nhận lại sổ khám bệnh và BHYT

3.2. Trách nhiệm của nhân viên quầy cấp thuốc ngoại trú

- Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc

- Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đã cấp

- Hướng dẫn người bệnh trở lại phòng khám bệnh nhận lại BHYT, các giấy tờ liên quan và sổ khám bệnh

Trên đây là quy trình cải tiến tiếp nhận khám chữa bệnh bảo hiểm y tế tại Khoa Khám Bệnh của bệnh viện Sản Nhi Cà Mau./.

**** TÀI LIỆU THAM KHẢO :**

Bộ Y Tế (2013), Quyết định số 1313/QĐ – BYT ngày 23 tháng 4 năm 2013 của Bộ Y Tế về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám Bệnh của Bệnh Viện

**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH NHÂN CÓ THẺ
BẢO HIỂM Y TẾ**

