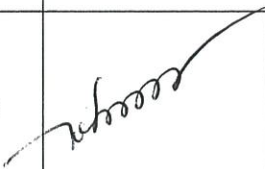






SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
TRUNG TÂM Y TẾ CHƯ SÊ



**QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ
TẠI TRUNG TÂM Y TẾ CHƯ SÊ
QT.04.QLCL**

	Người viết	Người phối hợp	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Đơn vị	Tổ QLCL	Khoa KB-LCK	Phó Chủ tịch - HĐQT QLCL - HĐ Khoa học	Giám đốc
Chữ ký			 	
Họ và tên	Huỳnh Thị Hiền	Mai Thị Ngọc Thu	Tạ Văn Nghĩa	Trương Minh Cảnh

1. MỤC ĐÍCH:

- Hướng dẫn cho người bệnh và người nhà người bệnh các bước thực hiện trong quy trình khám chữa bệnh ngoại trú tại Trung tâm y tế Chư Sê.
- Giúp người bệnh và người nhà người bệnh hiểu rõ quy trình, tăng cường sự phối hợp giữa người bệnh , người nhà người bệnh với nhân viên y tế.
- Góp phần cải tiến chất lượng phục vụ, nâng cao sự hài lòng của người bệnh và người nhà người bệnh khi khám chữa bệnh tại đơn vị

2. PHẠM VI ÁP DỤNG :

Quy trình này áp dụng đối với tất cả người bệnh, người nhà người bệnh và nhân viên y tế khi tham gia khám chữa bệnh tại Trung tâm y tế Chư Sê

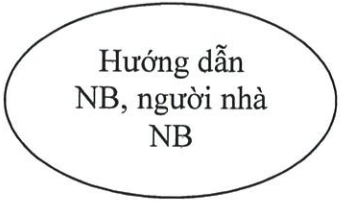
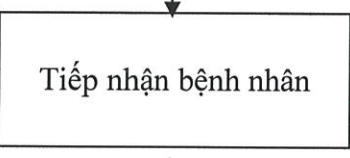
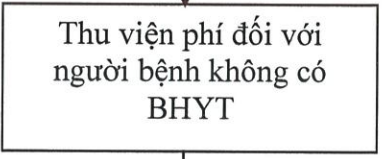
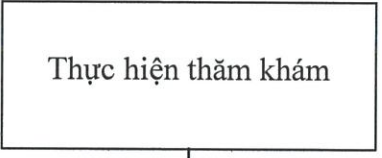
3. TÀI LIỆU THAM KHẢO:

- Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Hướng dẫn Quy trình khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện;
- Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 Bộ Y tế ban hành Bộ tiêu chí Chất lượng bệnh viện Việt Nam phiên bản 2.0;
- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 của Quốc hội có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2024;
- Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh;
- Thông tư 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/ 2023 Quy định chi tiết một số điều trong Luật Khám bệnh chữa bệnh;

4. TỪ VIẾT TẮT:

- Khám bệnh-Liên chuyên khoa: KB-LCK.
- BHYT: Bảo hiểm y tế.
- BS: Bác sĩ.
- CLS: Cận lâm sàng.
- CCCD: Căn cước công dân.
- ĐD: Điều dưỡng.
- NB: Người bệnh.
- XN: Xét nghiệm.
- DHST: Dấu hiệu sinh tồn

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ các biểu mẫu
Quầy hướng dẫn	 <p>Hướng dẫn NB, người nhà NB</p>	<p>* Tại quầy đăng ký KIOSK thông minh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - NB tiến hành đăng ký khám bệnh tại KIOSK thông minh theo hướng dẫn hiển thị trên màn hình với sự hỗ trợ, hướng dẫn Nhân viên Quầy hướng dẫn. - Hướng dẫn, hỗ trợ NB sau khi đã đăng ký. <p>* Tại Quầy Tiếp đón:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên Quầy hướng dẫn phát số thứ tự và hướng dẫn quy trình khám bệnh. - NB đăng ký khám bệnh tại quầy tiếp đón theo số thứ tự của NB được nhận từ Quầy hướng dẫn.
Quầy tiếp đón	 <p>Tiếp nhận bệnh nhân</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với người bệnh BHYT, nhân viên tiếp đón sẽ đăng ký khám trên phần mềm, chọn hình thức khám phù hợp và hướng dẫn NB vào đúng phòng khám đã đăng ký - Đối với NB đăng ký khám bệnh không có BHYT, phiếu khám sẽ được chuyển đến quầy thu ngân tại thực hiện thu phí.
BP viện phí	 <p>Thu viện phí đối với người bệnh không có BHYT</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NB nộp phiếu khám bệnh hoặc phiếu chỉ định cận lâm sàng tại Quầy thu ngân (nếu có). - NB đóng tiền khám theo giá dịch vụ quy định và nhân viên quầy thu ngân cung cấp hóa đơn cho NB .
BS, ĐD khoa KB-LCK	 <p>Thực hiện thăm khám</p>	<ul style="list-style-type: none"> - NB đến phòng khám đã đăng ký theo tên phòng khám, số phòng đã được in trên phiếu khám bệnh - Nộp phiếu khám bệnh tại bàn nhận bệnh của phòng khám và chờ tiếp nhận người bệnh, kiểm tra thông tin, gọi tên NB vào phòng khám theo số thứ tự trên phần mềm. - ĐD phòng khám đo DHST cho NB và BS tiến hành thăm khám + Trường hợp khám bệnh không có chỉ định CLS: <ul style="list-style-type: none"> * BS phòng khám sẽ xác định thông tin chính xác của NB * BS thăm khám, khai thác tiền sử, chẩn đoán, kê toa * BS hướng dẫn, tư vấn, giáo dục sức khỏe và hẹn tái khám (nếu cần) * Trường hợp NB có chỉ định nhập viện thì ĐD tại phòng khám chuyển NB vào khoa điều trị nội trú.

		<ul style="list-style-type: none"> * ĐD phòng khám hướng dẫn NB đến Quầy thanh toán BHYT ký tên vào Phiếu thanh toán chi phí khám bệnh. Kết thúc khám bệnh + Trường hợp khám bệnh có chỉ định CLS: * Hướng dẫn NB thực hiện các CLS đã chỉ định theo trình tự thuận tiện nhất * Kết quả thực hiện cận lâm sàng sẽ chuyển đến phòng khám * BS xem kết quả cận lâm sàng, thăm khám lại và kê toa * BS hướng dẫn, tư vấn, giáo dục sức khỏe và hẹn tái khám (nếu cần) * NB có chỉ định nhập viện thì ĐD tại phòng khám chuyển NB vào khoa điều trị nội trú * Hướng dẫn NB đến quầy thanh toán chi phí khám hoặc đến phòng khám tiếp theo chỉ định của BS
<p>Quầy Viện phí</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>Thanh toán viện phí hoặc kích phí</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - NB nộp bảng kê chi phí và đơn thuốc vào quầy thanh toán BHYT và chờ đến lượt gọi tên, thanh toán chi phí đồng chi trả - Nhân viên Quầy Viện phí kiểm tra nội dung thông kê trên bảng kê chi phí điều trị ngoại trú, ký xác nhận, thu tiền và cung cấp hóa đơn/biên lai.
<p>Quầy Dược</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> <p>Cấp phát thuốc</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> - NB nộp đơn thuốc tại quầy thuốc BHYT - Dược sĩ gọi tên, kiểm tra thông tin, xác định chính xác NB và phát thuốc theo đơn được BS kê đơn và tư vấn NB về thuốc đã được cấp sau khi đối chiếu với đơn thuốc của NB. - NB kiểm tra đối chiếu thuốc được nhận với đơn thuốc trước khi ra về - Kết thúc quá trình khám

VI: LƯU ĐỒ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI KHOA KHÁM BỆNH - LIÊN CHUYÊN KHOA