

**BỘ CÂU HỎI GÓP Ý, SỬA ĐỔI QUYẾT ĐỊNH 1313/QĐ-BYT NGÀY 22/4/2013
VỀ VIỆC BAN HÀNH HƯỚNG DẪN QUY TRÌNH KHÁM BỆNH TẠI KHOA
KHÁM BỆNH CỦA BỆNH VIỆN**

PHẦN A. THÔNG TIN CHUNG

| ST T | NỘI DUNG BÁO CÁO | THÔNG TIN CỦA BỆNH VIỆN |
|-------------|---|---|
| A1 | Tên bệnh viện | |
| A2 | Địa chỉ bệnh viện (Chỉ điền tên Tỉnh/TP) | |
| A3 | Bệnh viện tuyến nào? | 1. Trung ương 2. Tỉnh/thành phố 3. Quận/ Huyện 4. Khác (ghi rõ): |
| A4 | Họ và tên cán bộ cung cấp thông tin | |
| A5 | Số điện | |

PHẦN B. NỘI DUNG KHẢO SÁT

(Các ý kiến góp ý, ý tưởng đề xuất bổ sung, cập nhật quy trình khám cố gắng dựa trên định hướng tăng cường cải cách thủ tục hành chính và áp dụng quy trình tin học).

| TT | Nội dung | Trả lời |
|-----------|--|--|
| I. | Chỉ tiêu phân đầu | |
| 1. | Thời gian khám bệnh | |
| a | Khám lâm sàng đơn thuần: Thời gian khám trung bình dưới 2 giờ. | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| b | Khám lâm sàng có làm thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng (xét nghiệm cobản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ. | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| c | Khám lâm sàng có làm thêm 02 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng (xét nghiệm cobản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3,5 giờ. | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| d | Khám lâm sàng có làm thêm 03 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn | 1. Giữ nguyên nội dung |

| | | |
|------------|---|---|
| | <p>- Quay về buồng khám bệnh, chờ đến lượt. - Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chitra viện phí đồng chitra bảo hiểm y tế.</p> | <p>hoặc</p> <p>..... </p> |
| | <p>2.2.2. Trách nhiệm của bệnh viện a) Tại buồng khám bệnh - 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.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |
| | <p>b) Tại nơi lấy mẫu xét nghiệm - Bố trí đủ điểm lấy mẫu xét nghiệm phù hợp với lưu lượng người bệnh. Nơi lấy mẫu được đặt tại khoa khám bệnh. - Nhận phiếu chỉ định từ người bệnh. - Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và lấy mẫu xét nghiệm. - Chuyển mẫu về khoa xét nghiệm.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |
| | <p>c) Tại khoa xét nghiệm - Thực hiện xét nghiệm. - Chuyển trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng về buồng khám nơi chỉ định.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |
| <p>2.3</p> | <p><i>Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, chẩn đoán bệnh và chỉ định điều trị</i></p> | |

| | | |
|------------|---|---|
| | <p>*Người bệnh có bảo hiểm y tế</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nộp phiếu thanh toán (mẫu 01/BV). - Xếp hàng chờ đến lượt thanh toán. - Nộp tiền cùng chi trả và nhận lại thẻ BHYT. <p>*Người bệnh không có bảo hiểm y tế nộp viện phí theo quy định.</p> | <p>2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....</p> |
| 3.2. | <p><i>Trách nhiệm của bệnh viện</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra nội dung thông kê trong mẫu 01/BV, ký xác nhận. - Thu tiền thanh toán. | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....</p> |
| 4 | Bước 4: Phát và lĩnh thuốc | |
| 4.1. | <p>Trách nhiệm của người bệnh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nộp đơn thuốc tại quầy phát thuốc. - Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận. - Nhận đơn thuốc, thuốc và ký nhận. | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....</p> |
| 4.2. | <p>Trách nhiệm của bệnh viện</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc. - Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đặc cấp. | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....</p> |
| III | <p>CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN QUY TRÌNH KHÁM BỆNH TẠI BỆNH VIỆN</p> <p>Tùy theo điều kiện thực tế, bệnh viện lựa chọn 1 hoặc nhiều giải pháp cải tiến như sau:</p> | |
| 1. | Các giải pháp tổng thể của bệnh viện | |
| 1.1. | <p><i>Cải tạo cơ sở hạ tầng khoa khám bệnh</i></p> <p>Bố trí mặt bằng đủ rộng, tăng số lượng bàn khám bệnh, tăng ô làm thủ tục, mở rộng nơi tiếp đón, nơi chờ, sắp xếp khoa khám bệnh liên hoàn, số điểm lấy bệnh phẩm, nơi thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng, thu viện phí, giải quyết thủ tục bảo hiểm y tế đáp ứng nhu cầu người bệnh đến</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....</p> |

| | | |
|-------------|---|--|
| | <p>khám tại bệnh viện. Tổ chức nhiều điểm hướng dẫn người bệnh đến khám làm thủ tục và khám bệnh theo đúng quy trình.</p> | <p>sửa:..... </p> |
| <p>1.2.</p> | <p>Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin - Kết nối mạng giữa khoa khám bệnh, xét nghiệm, khoa dược, thư viện phí, lãnh đạo bệnh viện và các bộ phận có liên quan giúp giảm thời gian chờ, tăng cường quản lý, giám sát, nhân lực, nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh, giảm nhân lực trực tiếp tham gia quy trình khám bệnh. - Ứng dụng một số phần mềm hỗ trợ cho thầy thuốc nhằm nâng cao chất lượng chẩn đoán, kê đơn và điều trị. - Áp dụng mã vạch, thẻ từ trong việc xác định người bệnh, tránh nhầm lẫn, sai sót và thuận tiện trong việc tra đổi thông tin về người bệnh giữa các khoa, phòng, bộ phận trong bệnh viện.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |
| <p>1.3.</p> | <p>Nhân lực đủ và có chất lượng - Tăng cường nhân lực làm việc tại các khâu tiếp đón, khám bệnh, lấy mẫu xét nghiệm, thực hiện kỹ thuật, thư viện phí, thủ tục BHYT, cấp phát thuốc; - Nhân viên được huấn luyện nắm vững chuyên môn, thái độ giao tiếp ứng xử phù hợp và tận tâm.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |
| <p>1.4.</p> | <p>Bổ sung các trang thiết bị cần thiết tại khoa khám bệnh Tăng cường các thiết bị bổ sung bao gồm cả thiết bị chẩn đoán hình ảnh, xét nghiệm, thăm dò chức năng để phục vụ người bệnh ngay tại khoa khám bệnh.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |
| <p>1.5.</p> | <p>Xây dựng phương án đáp ứng linh hoạt khi lưu lượng người bệnh tăng đột biến.</p> | <p>1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... </p> |

| | | |
|----------|--|--|
| | | |
| 2 | Các giải pháp cải tiến cụ thể tại các bộ phận tham gia quy trình khám bệnh Ngoài các giải pháp lớn mang tính tổng thể như trên, bệnh viện cần nghiên cứu áp dụng một số giải pháp sau: | |
| 2.1 | <i>Tiếp đón người bệnh</i> - Khuyến khích sử dụng máy phát sóng tự động. - Bệnh viện không để người bệnh tự chụp tia X và tụt ỳ thân, thẻ bảo hiểm y tế, giấy chuyển viện,.... Nếu có nhu cầu, bệnh viện tự thực hiện (áp dụng cho bệnh viện đã thu viện phí theo khung giá mới). - Bộ trí đủ quầy tiếp đón với sự phối hợp giữ bộ phận tiếp đón, thu viện phí và hướng dẫn thủ tục bảo hiểm y tế. - Bộ trí đủ bàn và người hướng dẫn người bệnh tại khoa khám bệnh. - Đặt lịch hẹn khám qua điện thoại, qua tổng đài 1080, qua mạng internet. - Công khai giờ khám bệnh, quy trình khám bệnh, bảng giá viện phí, đối tượng ưu tiên. - Có sơ đồ khoa khám bệnh. | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| 2.2. | <i>Khám lâm sàng, cận lâm sàng, chẩn đoán, chỉ định điều trị</i> - Ứng dụng bảng số điện tử, bảng thông báo điện tử. - Phiếu hẹn giờ trả kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh. - Nhân viên khoa xét nghiệm trả kết quả cho khoa khám bệnh (các buồng khám). | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| 2.3. | <i>Thu viện phí, trả thẻ bảo hiểm y tế</i> - Bộ trí nhiều quầy thu viện phí. - Ứng dụng thẻ thanh toán điện tử. | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| 2.4. | <i>Phát và lĩnh thuốc</i> - Kết nối bộ phận cấp phát thuốc với khoa dược, buồng khám tạo thuận lợi cho công tác dược lâm sàng và chủ động trong cấp-phát thuốc. - Sắp xếp nơi cấp phát thuốc trật tự, ngăn nắp, theo nhóm thuốc chuyên khoa | 1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:..... |
| C | CÁC Ý TƯỞNG, SÁNG KIẾN KHÁC VỀ CẢI TIẾN QUY TRÌNH | |

| | | |
|--|------------------------|--|
| | KHÁM, CHỮA BỆNH | |
|--|------------------------|--|

Xin chân thành cảm ơn sự hợp tác của Quý đơn vị!