CÔNG TY CỔ PHẦN BỆNH VIỆN HỮU NGHỊ QUỐC TẾ HÀ NỘI

QUY TRÌNH KHÁM BỆNH

Mã hiệu: M./2024/QTKB.DRAN

Hà Nội, 2024

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú

	Người biên soạn	Người phê duyệt
Chức vụ	GIÁM ĐỐC ĐIỀU HÀNH	TỔNG GIÁM ĐỐC
Chữ ký		
Họ và tên	NGUYỄN THẾ MẠNH	NGÔ THỊ HỒNG HẠNH

I. MỤC ĐÍCH

1. Thống nhất quy trình làm việc trong công tác khám chữa bệnh tại phòng khám Dr.Han Hospital Hà Nội
2. Đảm bảo, nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh cho bệnh nhân.
3. Các phòng ban có liên quan, CBNV phòng khám phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng với tất cả các phòng ban liên quan trong hoạt động tại phòng khám Dr.Han Hospital Hà Nội.

III. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

Mã hiệu	Tên tài liệu
QĐ 1895/1997/QĐ-BYT	Quy chế bệnh viện ban hành kèm Quyết định số 1895/1997/BYT-QĐ ngày 19/9/1997 của Bộ trưởng Bộ Y tế.
QĐ 1313/QĐ-BYT	Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện.

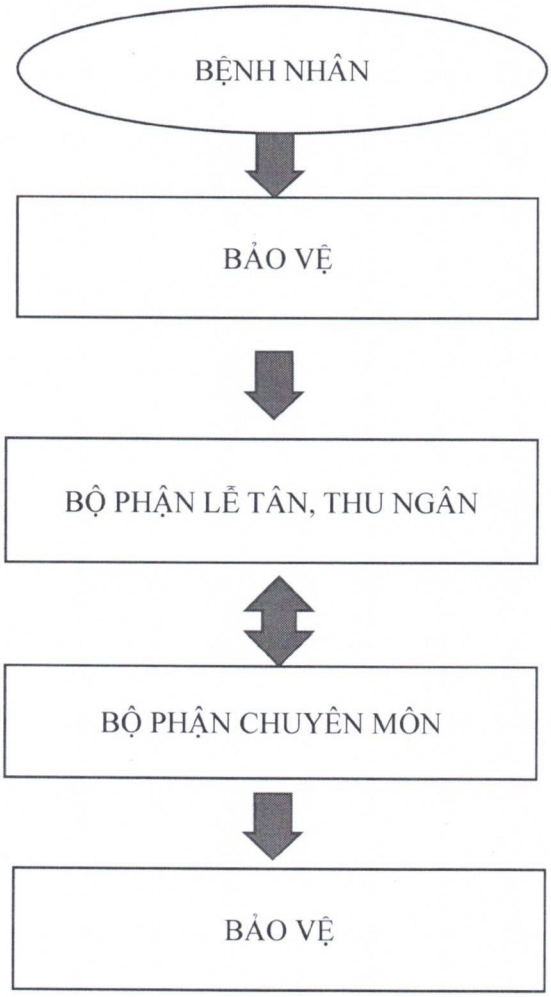
IV. CÁC THUẬT NGỮ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	**Giải nghĩa**
BS	Bác sỹ
XN	Xét nghiệm
NV	Nhân viên
TMH	Tai mũi họng
KTV	Kỹ thuật viên
CSKH	Chăm sóc khách hàng
KCB	Khám chữa bệnh
CBNV	Cán bộ nhân viên
LT	Lễ tân - tiếp đón

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Quy trình tiếp đón bệnh nhân

Lưu đồ thực hiện



1.1. Diễn giải quy trình

a. Bảo vệ: Niềm nở, tươi cười, dắt xe chào - hỏi, hỗ trợ bệnh nhân trong những trường hợp cần thiết, đưa đón hướng dẫn vào quầy đón tiếp,…

b. Bộ phận lễ tân, thu ngân:

i. Tiếp nhận khách hàng qua đặt lịch, CSKH, nguồn kinh doanh, khách hãng vãng lai.

ii. Đón tiếp, hướng dẫn bệnh nhân đăng ký thủ tục hành chính, thu tiền, phân loại bệnh nhân đúng vào đúng chuyên khoa. Đưa đón bệnh nhân cần hỗ trợ vào đúng phòng khám theo phân loại. (Nếu khách hàng thắc mắc về chuyên môn Lễ tân báo cho điều dưỡng phòng khám ban đầu gặp Bác sĩ để được giải đáp).

iii. **Đối với bệnh nhân BHYT:** Bộ tiếp đón - lễ tân: kiểm tra thẻ BHYT như: Hạn thẻ, tuyến, thời gian thăm khám, có thuộc đối tượng được khám BHYT đợt này … Khi đủ các điều kiện khám BHYT phân loại bệnh nhân đúng chuyên khoa. Đưa đón, hướng dẫn bệnh nhân vào phòng chuyên môn cần khám.

c. Bộ phận chuyên môn:

Sau khi bộ phận đón tiếp phân loại bệnh nhân vào phòng khám.

i). Điều dưỡng: Gọi tên bệnh nhân vào khám theo thứ tự trên phần mềm: ưu tiên khách hàng cấp cứu, người già > 75 tuổi, khách VIP và trẻ em dưới 6 tuổi tiếp đến các bệnh nhân đã có XN.

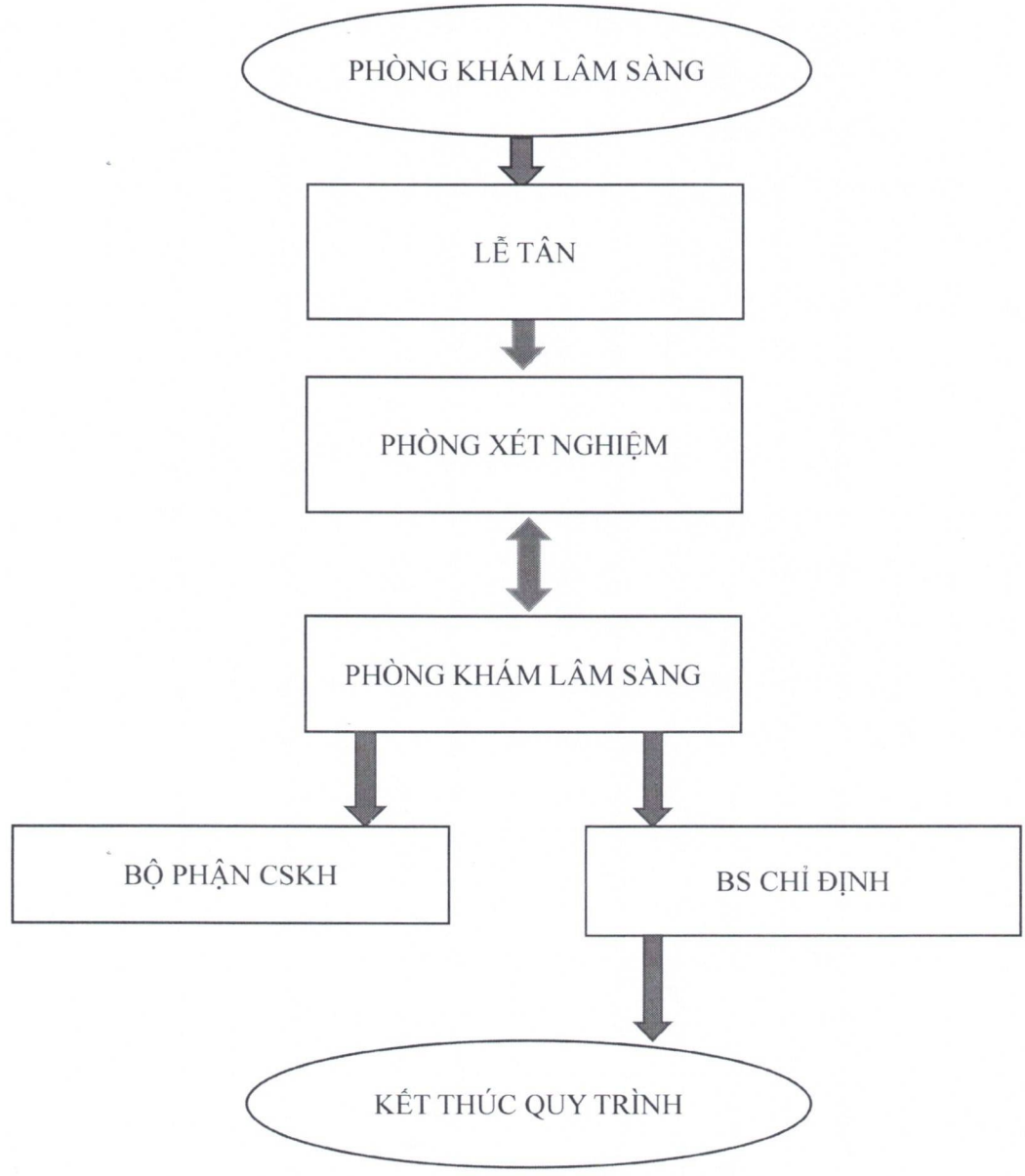
Thực hiện các y lệnh của Bs, các công tác điều dưỡng, nhập các thông tin khám bệnh như: lý do khám, bệnh sử, kết luận, hỗ trợ Bs đánh đơn thuốc … Hướng dẫn bệnh nhân thực hiện các thủ tục hành chính …

ii). Bác Sĩ: Thực hiện thăm khám, tư vấn giải thích rõ ràng các chỉ định lâm sàng, cận lâm sàng theo đúng tình trạng bệnh lý.

iii). KTV: Thực hiện các y lệnh của Bs theo chuyên môn công việc được phân công phụ trách, đào tạo.

2. Quy trình xét nghiệm

Lưu đồ thực hiện



2.1 Diễn giải quy trình

a) **Phòng khám lâm sàng**

1.1.Bs chỉ định XN:

Dựa trên nhu cầu và tình trạng sức khỏe của bệnh nhân, bác sĩ chỉ định xét nghiệm cần thiết cho bệnh nhân.

+ Cần nắm rõ loại xét nghiệm có nằm trong xét nghiệm gửi đi hay không?

+ Tư vấn và thông báo cho khách hàng về thời gian dự kiến có kết quả xét nghiệm.

Theo dõi giám sát thời gian trả kết quả của đối tác đúng, kịp thời gian hẹn trả kết quả xét nghiệm. Bác sĩ tư vấn rõ thời gian lấy kết quả.

Sau khi có kết quả xét nghiệm, cập nhật kết quả khám bệnh của bệnh nhân lên phần mềm. Tiến hành trả kết quả cho bệnh nhân trực tiếp.

1.2 Đối với điều dưỡng

Trong trường hợp có xét nghiệm cần gửi đi

+ Điền danh sách các bệnh nhân có xét nghiệm cần gửi đi.

+ Cuối ngày check với phòng xét nghiệm xem xét nghiệm đã được gửi đi hay chưa?

+ Khi có kết luận của bác sĩ cập nhật lên phần mềm, thông báo cho cskh đã có kết quả.

Trong trường hợp xét nghiệm nội viện

+ Rà soát các kết quả bệnh nhân đã có chưa.

+ Cập nhật bệnh nhân đã có đủ kết quả lên phần mềm gọi bệnh nhân

+ Gọi bệnh nhân vào trả kết quả.

b) **Lễ Tân**

Thu tiền khách hàng theo đúng quy định.

Nếu có khách hàng thắc mắc về chuyên môn, lễ tân mời khách hàng quay trở lại phòng khám ban đầu gặp bác sĩ để được giải đáp.

c) **Phòng xét nghiệm:**

Lấy mẫu khách hàng theo đúng quy trình tiêu chuẩn của Bộ Y tế.

Thông báo cho khách hàng về thời gian nhận được kết quả. Viết vào phiếu hẹn trả xét nghiệm.

Đối với xét nghiệm gửi đi, cập nhật lên danh sách online về thời gian trả kết quả.

Thu thập mẫu, bảo quản và gửi mẫu đi theo đúng tiêu chuẩn Bộ Y tế và quy định của cơ sở.

Khi có kết quả về phòng XN trả kết quả cho Bs chỉ định. Đối với xét nghiệm gửi đi, Cập nhật trên phần mềm online về tình trạng mẫu.

Theo dõi giám sát thời gian trả kết quả của đối tác đúng, kịp thời gian hẹn trả kết quả xét nghiệm. gian lấy kết quả.

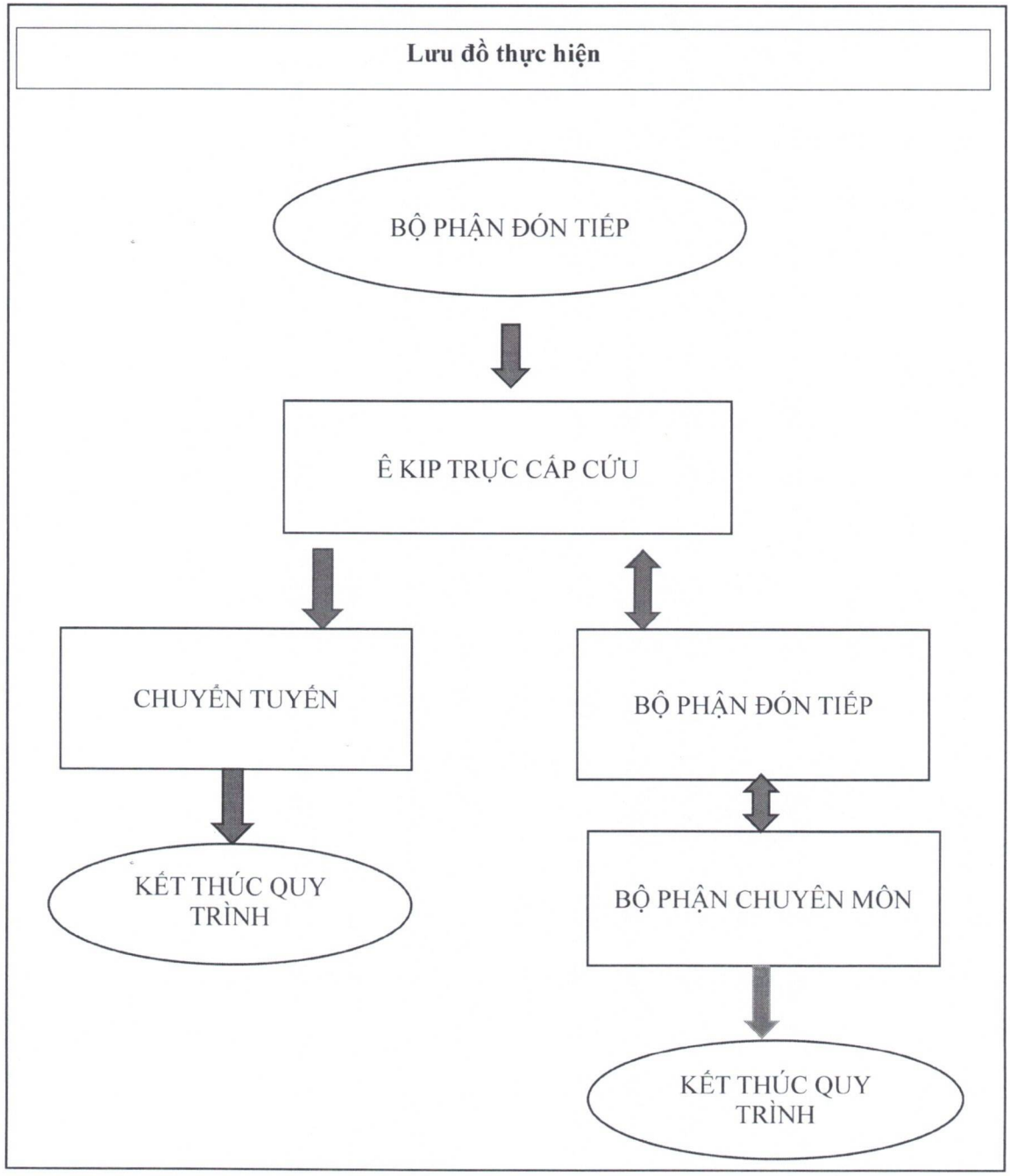
d) **Bộ phận CSKH:**

Tiếp nhận thông tin hẹn khách từ bộ phận chuyên môn khi có xét nghiệm gửi đi, có kết quả xét nghiệm về. Hẹn thời gian đến trả kết quả theo lịch hẹn của BS. Tiếp nhận các phản ánh về chất lượng dịch vụ …

Thông báo cho khách hàng đã có kết quả xét nghiệm, trả kết quả online cho khách/hướng dẫn khách đến tư vấn kết quả trực tiếp.

Theo dõi giám sát thời gian trả kết quả của đối tác đúng, kịp thời gian cho bệnh nhân.

3. Quy trình khi có bệnh nhân cấp cứu



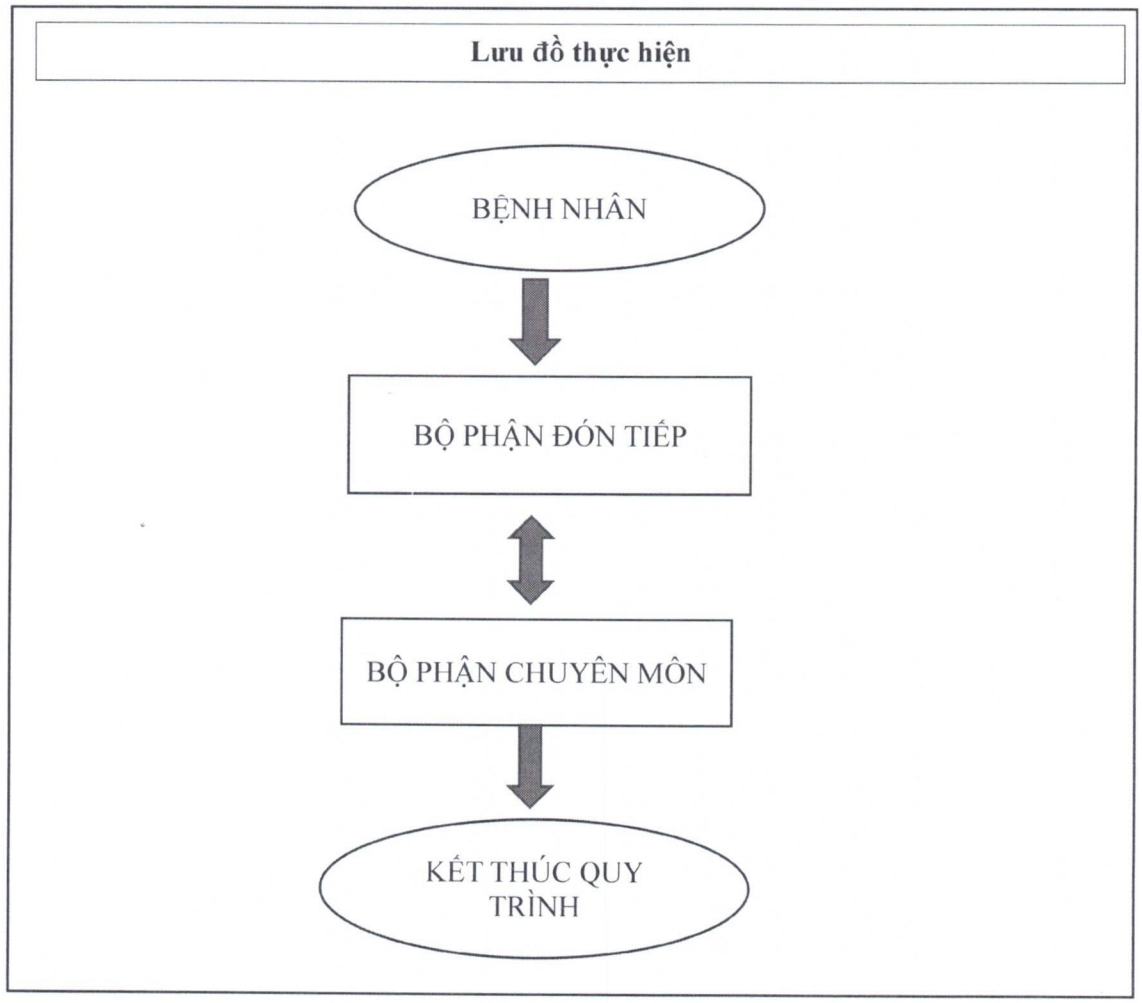
3.1 Diễn giải quy trình

a) **Bộ phận đón tiếp, hướng dẫn:** Khi có bệnh nhân cấp cứu bộ phận đón tiếp, hướng dẫn, hỗ trợ vận chuyển bệnh nhân vào phòng cấp cứu, báo bộ phận chuyên môn. Bộ phận đón tiếp hướng dẫn người nhà hoặc người đi cùng làm thủ tục hành chính, tạm ứng tiền.

b) **Bộ phận chuyên môn:** Thực hiện các công tác chuyên môn: cấp cứu, chỉ định xét nghiệm lâm sàng, cận lâm sàng, xử trí kê đơn cho về hoặc báo xe cấp cứu chuyển tuyến. Đưa bệnh nhân đúng tuyến bàn giao và có ký xác nhận của tuyến trên.

4. Quy trình khi có bệnh nhân tiêu hóa

Lưu đồ thực hiện



4.1 Diễn giải quy trình

1. Bộ phận đón tiếp, hướng dẫn: Khi có bệnh nhân nội soi tiêu hóa bộ phận đón tiếp thu tiền. Báo bộ phận chuyên môn chuẩn bị.
2. Bộ phận chuyên môn: Tiếp nhận khách hàng thời gian phản hồi nhận bệnh nhân tối đa 5 phút.

a. Với khách soi không gây mê:

i). Khách dạ dày: Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị - thực hiện các công tác chuyên môn.

ii). Khách đại tràng: Hướng dẫn khách hàng uống thuốc sổ và hẹn giờ làm. Chuẩn bị - thực hiện các công tác chuyên môn.

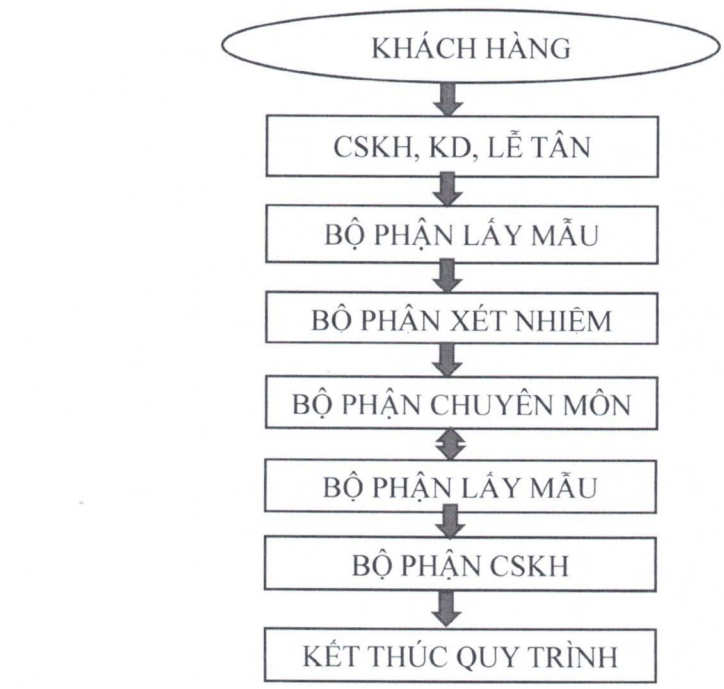
b. Với khách soi gây mê: Bộ phận chuyên môn báo Bs Gây mê, thông báo tới khách hàng thời gian chờ đợi để chuẩn bị các công tác chuyên môn.

i). Khách dạ dày: Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị - thực hiện các công tác chuyên môn.

ii). Khách đại tràng: Hướng dẫn khách hàng uống thuốc sổ. Chuẩn bị - thực hiện các công tác chuyên môn.

5. Quy trình lấy mẫu tại nhà

Lưu đồ thực hiện



5.1 Diễn giải quy trình

a) Khách hàng

Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ lấy mẫu tại nhà liên hệ qua các kênh thông của bộ phận CSKH, KD, Lễ tân.

b) Bộ phận CSKH, Kinh doanh, lễ tân

Tiếp nhận thông tin nhu cầu khách hàng. Chuyển thông tin tới bộ phận chuyên môn.

c) Bộ phận lấy mẫu:

Tiếp nhận Khách hàng, gọi điện thoại hỏi thăm tình hình sức khỏe theo mẫu Công ty. Tư vấn sơ bộ các chỉ định xét nghiệm.

Yêu cầu khi di chuyển đến địa điểm lấy mẫu:

Mặc trang phục, đeo thẻ tên.

Chuẩn bị trang thiết bị cần thiết theo đơn lấy mẫu.

Di chuyển tới địa điểm cần lấy mẫu

Chào hỏi khách hàng, tư vấn thêm các chỉ định xét nghiệm nếu cần và lấy mẫu theo quy chuẩn của Bộ Y tế.

Viết, In biên lai và thu phí dịch vụ. Lấy mẫu đưa về phòng xét nghiệm.

d) Bộ phận xét nghiệm:

Thực hiện công tác chạy kết quả.

Chuyển tới các Bác sĩ chuyên khoa kết luận và nhập kết quả xét nghiệm lên phần mềm.

e) Bộ phận chuyên môn

Kết luận kết quả xét nghiệm bình thường hay bất thường thông báo cho phòng xét nghiệm.

f) Bộ phận chăm sóc khách hàng:

Kết quả bình thường: gọi điện thoại trả kết quả cho khách hàng khi đã có kết luận của các Bác sĩ Chuyên khoa. Tiếp nhận các phản hồi chất lượng dịch vụ.

g) Bộ phận chuyên môn

Kết quả bất thường: gọi điện thoại trả kết quả và giải thích cho khách. Hướng dẫn khách hàng đến cơ sở y tế thăm khám thêm chuyển tuyến hoặc điều trị tại phòng khám.

VI. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Tổ chức thực hiện
   - Bộ phận chuyên môn, dịch vụ khách hàng đào tạo phổ biến quy trình này đến toàn thể CBNV phụ trách.
   - Phòng nhân sự và trưởng các bộ phận phòng ban giám sát thực hiện.
2. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01. tháng 11. năm 2024. Trong quá tình thực hiện sẽ sửa đổi bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

---------- 📖 ----------