



QUY TRÌNH THỰC HIỆN KHÁM CHỮA BỆNH  
QNICDC.PKĐK.QT 01

Bản số: 01

Người giữ: Nguyễn Thị Xuân

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Bs Đỗ Thị Giang	Bs Đoàn Thị Hạnh	Đoàn Ngọc Thanh
Ký tên			
Ngày	Ngày hoàn thành biên soạn 18/07/2018	Ngày trưởng khoa/phòng soát xét 25/07/2018	Ngày BGD phê duyệt 8/8/2018

THEO DÕI SOÁT XÉT TÀI LIỆU

Lần soát xét	Vị trí	Nội dung soát xét	Ngày soát xét

## I. MỤC ĐÍCH.

- Thủ tục này đặt ra nhằm đáp ứng nhu cầu về trình tự của việc tiếp đón, tư vấn, khám chứng nhận sức khỏe, khám bệnh phục vụ khách hàng và người khám chữa bệnh (sau đây gọi chung là khách hàng) tại phòng khám.

- Giúp các khoa phòng tham gia phục vụ hoạt động KCB phối hợp và thực hiện công tác khám chữa bệnh một cách hiệu quả nhất.

## II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Thủ tục này được áp dụng tại phòng khám và các khoa/phòng của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh phù hợp với các quy định hiện hành.

- Mọi khách hàng có nhu cầu về kiểm tra, tư vấn sức khỏe, khám chữa bệnh.

## III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật bảo vệ sức khỏe nhân dân được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 30 tháng 6 năm 1989.

- Luật Lao động được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 02 tháng 4 năm 2002.

- Luật số 40/2009/khám bệnh, chữa bệnh được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 23 tháng 11 năm 2009.

- Căn cứ vào luật bảo hiểm Y tế được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14 tháng 11 năm 2008.

- Căn cứ quyết định số 1895/1997/QĐ - BHYT, ngày 19/09/1997 của Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế bệnh viện.

- Căn cứ Quyết định số 875/QĐ-SYT, ngày 30/05/2018 của Sở Y tế Quảng Ninh về việc ban hành bản “Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Quảng Ninh”.

- Căn cứ quyết định số 969/QĐ-SYT về việc cấp lại giấy phép hoạt động khám bệnh, chữa bệnh cho phòng khám đa khoa trực thuộc Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh.

## IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

### 4.1 Định nghĩa, thuật ngữ:

1. Khám bệnh: là việc hỏi bệnh, khai thác tiền sử bệnh, thăm khám thực thể, khi cần thiết thì chỉ định làm xét nghiệm cận lâm sàng, thăm dò chức năng để chẩn đoán và chỉ định phương pháp điều trị phù hợp đã được công nhận.

2. Chữa bệnh: là việc sử dụng phương pháp chuyên môn kỹ thuật đã được công nhận và thuốc đã được phép lưu hành để cấp cứu, điều trị, chăm sóc, phục hồi chức năng cho người bệnh.

3. Khách hàng, người bệnh: là người sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.

4. Sức khỏe là trạng thái thoải mái hoàn toàn về thể chất, tâm thần và xã hội, không chỉ là không bệnh tật hoặc ốm yếu.

5. Tư vấn sức khỏe là một quá trình đối thoại và ảnh hưởng qua lại lẫn nhau giữa người tư vấn và đối tượng tư vấn nhằm tạo điều kiện giúp cho đối tượng được tư vấn nâng cao hiểu biết nhằm hỗ trợ, xác định, xử lý một vấn đề liên quan đến sức khỏe.

#### 4.2. Chữ viết tắt:

CBYT:	Cán bộ y tế
TTKSBT:	Trung tâm kiểm soát bệnh tật tỉnh.
ĐD:	Điều dưỡng
KCB:	Khám chữa bệnh
BHYT:	Bảo hiểm y tế
BN:	Bệnh nhân

#### V. NGUYÊN TẮC HOẠT ĐỘNG

- Tiếp nhận ý kiến, nhu cầu của khách hàng.
- Tư vấn những nội dung cơ quan có thể đáp ứng, phù hợp với nhu cầu của khách hàng và phục vụ tốt nhất cho khách hàng để kiểm tra sức khỏe.
- Hướng dẫn chu đáo cho khách hàng trình tự các phòng khám, các nội dung cần làm và trả lời kết quả nhanh nhất, thuận lợi nhất cho khách hàng.

#### VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.

- Bộ phận bảo vệ: khi khách hàng gửi xe đã có thể phối hợp hỏi và hướng dẫn vào bàn đón tiếp tại khu vực phòng khám.
- Các cán bộ cơ quan khi được khách hàng hỏi thì hướng dẫn vào phòng khám để được trả lời, tư vấn cụ thể, đầy đủ.

**Bộ phận đón tiếp, hướng dẫn:** Bộ phận điều dưỡng tiếp đón hướng dẫn chủ động hỏi nhu cầu KCB của khách hàng, làm các thủ tục hành chính, phát số thứ tự khám bệnh và hướng dẫn khách hàng đến các phòng khám.

**Các phòng khám lâm sàng:**

**- Điều dưỡng:**

+ Lấy các chỉ số sinh tồn, phụ giúp bác sĩ trong quá trình khám chữa bệnh, làm thủ thuật.

+ Hướng dẫn khách hàng làm các thủ tục thanh toán.

**- Bác sĩ:**

+ Khai thác tiền sử bệnh tật, hỏi bệnh, khám bệnh, chỉ định các cận lâm sàng, chẩn đoán hình ảnh cần thiết.

+ Tư vấn kết quả xét nghiệm, tư vấn sức khỏe, kê đơn điều trị.

**6.1. Phòng khám đa khoa**

- Là đầu mối tổ chức các hoạt động khám, tư vấn sức khỏe tại khu vực phòng:

+ Tiếp đón, phát số, hướng dẫn khách hàng đến KCB

+ Nhập thông tin bệnh nhân KCB trên phần mềm và phân phòng khám bệnh theo chuyên khoa.

+ Khám, tư vấn sức khỏe, điều trị các bệnh: nội khoa, TMH, RHM, sơ cấp cứu...

+ Thực hiện ghi điện tim, đo chức năng hô hấp, đo thính lực

- Phân công bác sĩ và điều dưỡng thực hiện các dịch vụ KCB theo từng tuần.

- Phối hợp với phòng TCHC đặt in các biểu mẫu số, phiếu xét nghiệm, các mẫu phiếu chung cho hoạt động KCB.

- Phối hợp của các khoa/phòng liên quan để đáp ứng tối đa các nhu cầu của khách hàng đến phòng khám.

- Kiểm tra, phát hiện các vấn đề về sức khỏe mà khách hàng quan tâm, có nhu cầu.

- Tư vấn để khách hàng có kiến thức tự theo dõi và đến kiểm tra sức khỏe định kỳ cho bản thân, cho gia đình.

- Thành thạo, chuyên nghiệp và văn minh trong phong cách giao tiếp ứng xử và khám chữa bệnh của nhân viên cơ quan y tế đối với khách hàng.

- Nhập hồ sơ, xác nhận chi phí của bệnh nhân sau khi đã khám bệnh xong, in bảng kê thanh toán để chuyển sang bộ phận kế toán BHYT.

- Chủ trì phối hợp với kế toán BHYT và Khoa Dược-VX-VTYT để xây dựng và bổ sung danh mục kỹ thuật, danh mục thuốc, gửi cho bộ phận CNTT đi ánh xạ để sử dụng tại đơn vị, phù hợp với quy định của BHYT, BHXH.

## 6.2. Khoa Sức khỏe nghề nghiệp.

- Chịu trách nhiệm chính về lĩnh vực chẩn đoán hình ảnh: Siêu âm ổ bụng; X quang; đo độc kết quả điện não, chức năng hô hấp...

- Chịu trách nhiệm quản lý phim, chụp, rửa phim theo chỉ định của bác sỹ phòng khám, đọc và trả lời kết quả trên phiếu Xquang.

- Phối hợp giữa bác sỹ phòng khám và bác sỹ khoa SKNN để tư vấn hợp lý nhất cho đối tượng.

## 6.3. Khoa DL PCML.

- Chịu trách nhiệm chính về các hoạt động khám chữa bệnh da liễu, mắt

- Phân công bác sỹ, điều dưỡng trực phòng khám da liễu, mắt theo tuần.

- Phân công điều dưỡng tham gia đón tiếp, hướng dẫn khách theo tuần.

- Tư vấn, hướng dẫn khách hàng các bước khám chữa bệnh trong thời gian tiếp theo.

## 6.4. Khoa CSSK BM-TE.

- Chịu trách nhiệm chính về các hoạt động khám chữa bệnh phụ khoa, khám thai.

- Phân công bác sỹ, điều dưỡng trực phòng khám sản phụ khoa theo tuần.

- Phối hợp với khoa SKNN trong việc siêu âm: bố trí bác sỹ, điều dưỡng làm siêu âm đầu dò âm đạo.

- Phối hợp với các bộ phận liên quan lấy bệnh phẩm làm xét nghiệm các bệnh lây truyền qua đường tình dục đối với nữ.

## 6.5. Khoa vi sinh huyết học.

- Chịu trách nhiệm bố trí cán bộ lấy mẫu bệnh phẩm tại tầng 1 và làm các xét nghiệm theo chỉ định của bác sỹ phòng khám. Hẹn trả kết quả và lưu danh sách khách hàng.

- Các bệnh lây truyền qua đường tình dục, các xét nghiệm sản khoa:

+ Đối với bệnh nhân nam khoa xét nghiệm thực hiện lấy bệnh phẩm và xét nghiệm theo chỉ định khoa lâm sàng.

+ Đối với bệnh nhân nữ các khoa lâm sàng lấy bệnh phẩm và chuyển cho khoa xét nghiệm tại phòng nhận mẫu A112 (dịch âm đạo, soi tươi, nhuộm soi, làm KSD, papmear ... )

- Phối hợp chặt chẽ giữa bác sĩ phòng khám và cán bộ xét nghiệm để phục vụ và tư vấn các xét nghiệm cần làm cho khách hàng tốt nhất có thể.

#### **6.6. Phòng TCKT - Bộ phận một cửa.**

- Thu phí, ghi biên lai cho khách hàng, đồng thời hướng dẫn khách hàng sang phòng tiếp theo sau khi nộp tiền.

- Chịu trách nhiệm áp giá các dịch vụ kỹ thuật KCB, gửi cho bộ phận CNTT ánh xạ với BHXH.

- Thanh toán chi phí KCB với bệnh nhân, hoàn thiện và quản lý các chứng từ liên quan đến KCB BHYT; Phối hợp với các bộ phận liên quan khắc phục lỗi giám định BHXH gửi về.

- Là đầu mối làm việc với Giám định viên BHYT thẩm định thanh quyết toán chi phí khám chữa bệnh BHYT, khi cần thì mời bộ phận liên quan tham gia.

#### **6.7. Khoa dược - VTYT**

- Chuẩn bị đầy đủ cơ số thuốc, vật tư y tế đáp ứng nhu cầu KCB của khách hàng.

- Hướng dẫn khách hàng sử dụng thuốc điều trị: thông tin, chỉ dẫn cụ thể việc dùng thuốc trong điều trị và đáp ứng những nhu cầu của khách hàng trong quyền hạn chuyên môn cho phép theo quy định.

- Phối hợp với bác sĩ phòng khám để tư vấn giới thiệu về thuốc và các sản phẩm hỗ trợ phù hợp nhu cầu của khách hàng.

#### **6.8. Bộ phận CNTT**

- Đảm bảo phần mềm khám chữa bệnh cơ quan hoạt động theo các yêu cầu về cấu hình của bộ phận phòng khám (bổ sung danh sách nhân lực, nhà cung cấp thuốc mới...)

- Chịu trách nhiệm ánh xạ danh mục thuốc và DVKT với cơ quan BHYT; đưa các danh mục kỹ thuật, thuốc lên trên phần mềm khám chữa bệnh của cơ quan để phòng khám sử dụng;

- Hằng ngày có trách nhiệm gửi các hồ sơ phòng khám đã xác nhận chi phí thanh toán chuyển lên cổng [gdbhyt.baohiemxahoi.gov.vn](http://gdbhyt.baohiemxahoi.gov.vn)

- Định kỳ phối hợp với PK và KT kiểm tra lại toàn bộ các hồ sơ đã gửi lên cổng giám định để kịp thời phát hiện các hồ sơ bị lỗi, ít nhất 1 lần/ tuần. Nếu phát hiện hồ sơ

sai, báo lỗi thì thông báo và phối hợp với Phòng khám và KT BHYT để tìm cách khắc phục.

### 6.9. Các khoa phòng khác.

- Thực hiện các hoạt động phối hợp với phòng khám trong khám chữa bệnh khi có chỉ đạo của Ban giám đốc.

## VII. NỘI DUNG

### 1. Quy trình đón tiếp, thanh toán BHYT ngoại trú

**Bước 1:** Người bệnh đến bàn đón tiếp lấy số thứ tự khám bệnh, ngồi ghế chờ nghe gọi số. Bộ phận BHYT gọi số, kiểm tra và thu thẻ BHYT, giấy tờ tùy thân, giấy chuyển viện (nếu có), nhập thông tin người bệnh, phân phòng khám bệnh theo chuyên khoa, người bệnh được hướng dẫn đến phòng khám chuyên khoa được phân để khám.

**Bước 2:** Bác sĩ khám bệnh chỉ định các xét nghiệm cận lâm sàng (nếu cần thiết)

**Bước 3:** Người bệnh được làm các chỉ định cận lâm sàng như là: xét nghiệm, siêu âm, X-quang, điện tim,... Người bệnh được trả kết quả và trở về phòng khám.

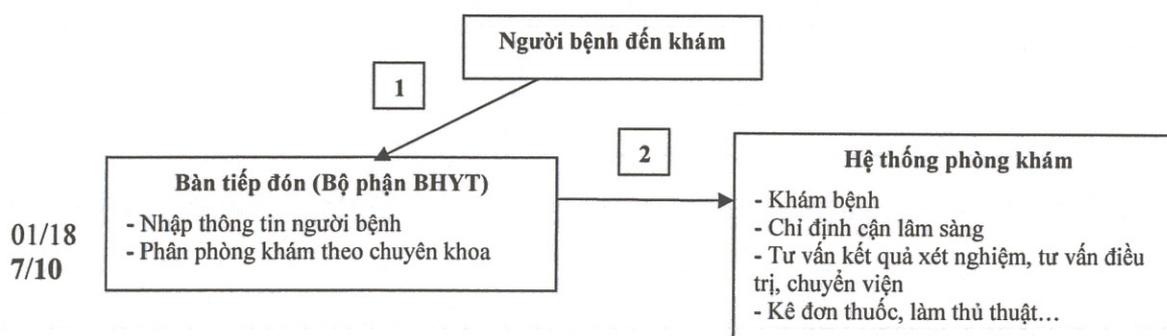
**Bước 4:** Bác sĩ phòng khám đọc kết quả xét nghiệm, kết luận, thực hiện thủ thuật (nếu có) và tư vấn điều trị cho người bệnh, có thể là kê đơn điều trị ngoại trú hoặc chuyển viện.

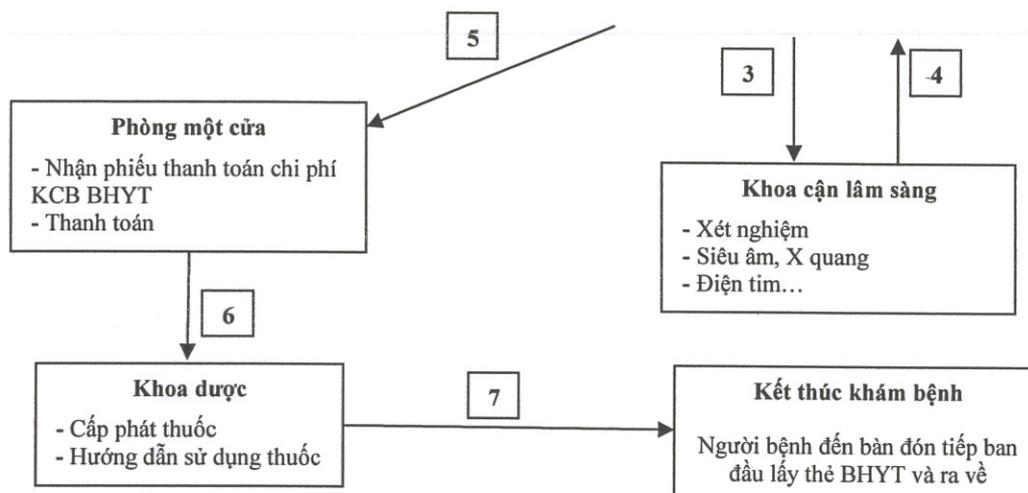
**Bước 5:** Bệnh nhân đến phòng thanh toán BHYT để làm thủ tục thanh toán theo quy định, cán bộ thanh toán BHYT thu tiền (nếu người bệnh phải nộp tiền) cấp biên lai thu tiền và hướng dẫn BN đến khoa Dược nhận thuốc và đến quầy đón tiếp để nhận lại thẻ BHYT.

**Bước 6:** Khoa Dược tiếp nhận đơn thuốc, cấp thuốc, hướng dẫn cho người bệnh cách dùng thuốc.

**Bước 7:** Người bệnh kiểm tra thuốc được cấp so với đơn thuốc Bác sĩ kê đơn trước ra về.

### Sơ đồ quy trình Đón tiếp – Thanh toán BHYT ngoại trú





## 2. Quy trình đón tiếp, thanh toán bệnh nhân dịch vụ.

**Bước 1:** Người bệnh đến bàn đón tiếp lấy số thứ tự khám bệnh, ngồi ghế chờ nghe gọi số.

**Bước 2:** Bộ phận dịch vụ gọi số, nhập thông tin người bệnh, phân phòng khám bệnh theo chuyên khoa, người bệnh được hướng dẫn đến phòng khám chuyên khoa được phân để khám.

**Bước 3:** Bác sĩ khám bệnh chỉ định các xét nghiệm cận lâm sàng, thủ thuật (nếu cần thiết). Nếu BN không cần làm các XN cận lâm sàng, các bác sĩ phòng khám hướng dẫn BN ra ngoài nộp tiền khám rồi quay lại lấy đơn thuốc.

**Bước 4:** Bệnh nhân đến phòng thanh toán để làm thủ tục thanh toán theo quy định, cán bộ thanh toán thu tiền cấp biên lai thu tiền và

a. Hướng dẫn BN đến các phòng cận lâm sàng để thực hiện dịch vụ (nếu có làm CLS),

b. BN được hướng dẫn BN về phòng khám ban đầu lấy đơn thuốc (nếu không có làm CLS).

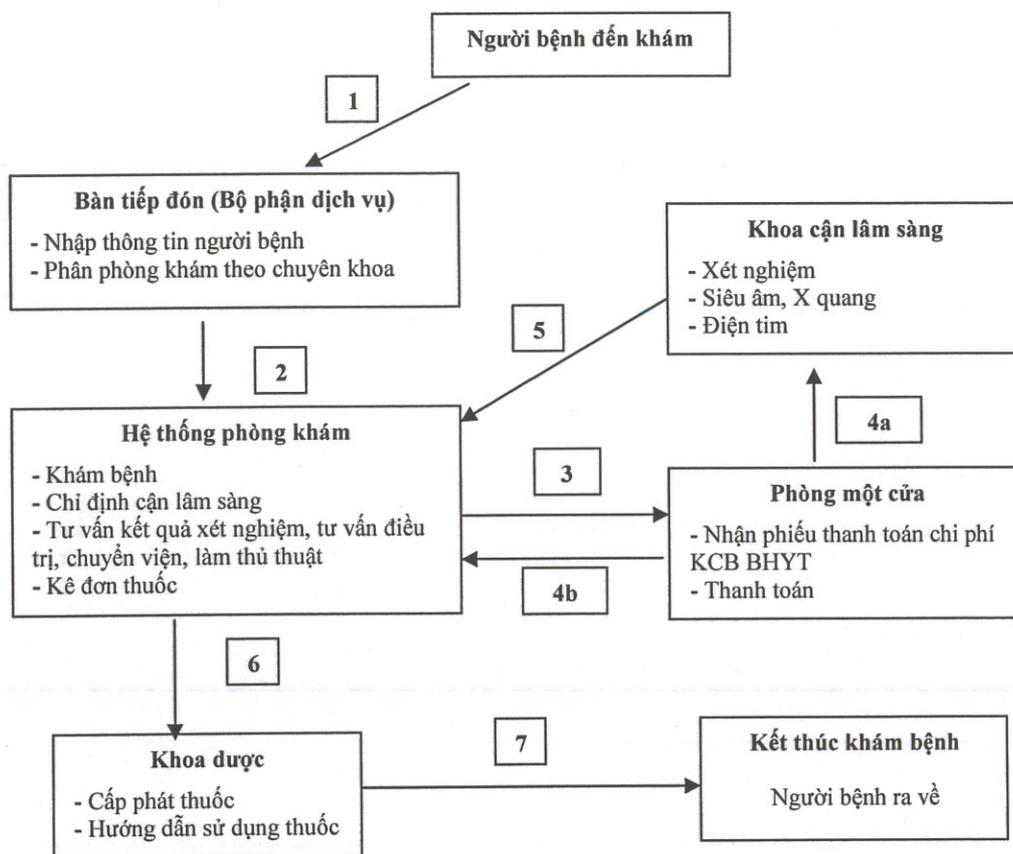
**Bước 5:** Người bệnh làm các chỉ định cận lâm sàng như là: xét nghiệm, siêu âm, X-quang, điện tim... được trả kết quả và trở về phòng khám ban đầu.

**Bước 6:** Bác sĩ phòng khám đọc kết quả xét nghiệm, thực hiện thủ thuật (nếu có) kết luận và tư vấn điều trị cho người bệnh có thể là kê đơn điều trị ngoại trú, hoặc chuyển viện.

**Bước 7:** Khoa Dược tiếp nhận đơn thuốc, thu tiền đơn thuốc, cấp thuốc, hướng dẫn cho người bệnh cách dùng thuốc.

**Bước 8:** Người bệnh kiểm tra thuốc được cấp so với đơn thuốc Bác sĩ kê đơn trước ra về.

**Sơ đồ quy trình KCB dịch vụ**



**VIII. BIỂU MẪU ÁP DỤNG.**

TT	Ký hiệu	Tên	Nơi lưu	Thời hạn
1.	QNiCDC.PKĐK.BM01	Biểu mẫu XN huyết học theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK, khoa VSHH	Theo hiệu lực của Thông tư
2.	QNiCDC.PKĐK.BM02	Biểu mẫu XN sinh hóa theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT		
3.	QNiCDC.PKĐK.BM03	Biểu mẫu XN miễn dịch theo quyết định		

		4069/2001/QĐ-BYT		
4.	QNiCDC.PKĐK.BM04	Biểu mẫu khám chuyên khoa theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK	
5.	QNiCDC.PKĐK.BM05	Biểu mẫu siêu âm theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK	
6.	QNiCDC.PKĐK.BM06	Biểu mẫu điện tim theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK	
7.	QNiCDC.PKĐK.BM07	Biểu mẫu X quang theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK, SKNN	
8.	QNiCDC.PKĐK.BM08	Biểu mẫu nội soi theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK	
9.	QNiCDC.PKĐK.BM09	Biểu mẫu điện não theo quyết định 4069/2001/QĐ-BYT	PKĐK, SKNN	