

**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. Chỉnh 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 cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh 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 cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3,5 giờ.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
d	Khám lâm sàng có làm thêm 03 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm, nội soi): Thời gian khám trung bình dưới 4 giờ.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....

2.	Lưu lượng khám	
	Đến năm 2015, trung bình mỗi buồng khám phần đầu tối đa chỉ khám 50 người bệnh/8 giờ và đến năm 2020 chỉ khám 35 người bệnh/8 giờ. Trong trường hợp số lượng người bệnh tăng đột biến do các nguyên nhân khác nhau thì phần đầu tối đa mỗi buồng khám không tăng quá 30% chỉ tiêu trên.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
II.	Quy trình khám bệnh	
1.	Bước 1. Tiếp đón người bệnh	
	1.1. Trách nhiệm của người bệnh - Lấy số thứ tự để làm thủ tục khám bệnh. - Xuất trình thẻ Bảo hiểm y tế (BHYT), giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn tái khám. - Nhận phiếu khám bệnh và số thứ tự tại buồng khám. - Đối với những trường hợp vượt tuyến, trái tuyến, người bệnh có nguyện vọng khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu thì người bệnh tạm ứng tiền khám bệnh, chữa bệnh.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	1.2. Trách nhiệm của bệnh viện - Bố trí các quầy để tiếp đón, kiểm tra thẻ BHYT và các giấy tờ liên quan. - Nhập thông tin của người bệnh vào máy vi tính, xác định buồng khám phù hợp, in phiếu khám bệnh và phát số thứ tự khám. - Giữ thẻ BHYT, hồ sơ chuyển viện và hẹn tái khám (và chuyển tập trung về bộ phận thanh toán ra viện). - Thu tiền tạm ứng đối với những trường hợp người bệnh vượt tuyến, trái tuyến, người bệnh có nguyện vọng khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu (theo quy định cụ thể của bệnh viện).	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
2.	Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán	
2.1	Khám lâm sàng, chẩn đoán và chỉ định điều trị	
	2.1.1. Trách nhiệm của người bệnh - Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh. - Vào khám khi được thông báo.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	2.1.2. Trách nhiệm của bệnh viện - Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự. - Bố trí buồng khám lâm sàng, chuyên khoa, - Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị. - Kê đơn thuốc, in đơn thuốc (in 3 liên cho người bệnh, kế toán và khoa dược), in và ký phiếu thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chính sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....

	(mẫu 01/BV) và hướng dẫn người bệnh đến bộ phận thanh toán. - Nếu người bệnh phải nhập viện lưu theo dõi hoặc điều trị nội trú: Làm bệnh án lưu, nhập viện và tạm ứng viện phí.	
2.2.	<i>Khám lâm sàng, xét nghiệm, chẩn đoán và chỉ định điều trị</i>	
	2.2.1. Trách nhiệm của người bệnh - Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh. - Vào khám khi được thông báo. - Nhận phiếu chỉ định xét nghiệm từ bác sĩ khám. - Đến nơi lấy mẫu xét nghiệm, nộp phiếu chỉ định xét nghiệm và chờ đến lượt. - Phối hợp với kỹ thuật viên xét nghiệm để lấy mẫu xét nghiệm. - Quay về buồng khám bệnh, chờ đến lượt. - Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	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.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	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.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	c) Tại khoa xét nghiệm - Thực hiện xét nghiệm. - Chuyển trả kết quả xét nghiệm cận lâm sàng về buồng khám nơi chỉ định.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
2.3	<i>Khám lâm sàng, thực hiện kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, chẩn đoán bệnh và chỉ định điều trị</i>	
	2.3.1. Trách nhiệm của người bệnh - Chờ khám theo số thứ tự đã được ghi trên phiếu khám bệnh. - Vào khám khi được thông báo. - Nhận phiếu chỉ định kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh từ bác sĩ khám. - Đến nơi làm kỹ thuật chẩn đoán hình ảnh, nộp	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....

[illegible]

	lại buồng khám. - Nộp kết quả chẩn đoán hình ảnh cho buồng khám, chờ bác sĩ khám chẩn đoán và chỉ định điều trị. - Nhận chỉ định điều trị hoặc đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.	
	2.4.2. 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 kỹ thuật thăm dò chức năng và in phiếu chỉ định. - Chỉ dẫn người bệnh đến nơi thực hiện kỹ thuật thăm dò chức năng. - Bác sĩ xem kết quả thăm dò chức năng, chẩn đoán, chỉ định điều trị, kê đơn.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	b) Tại nơi thực hiện kỹ thuật thăm dò chức năng - Nơi thực hiện kỹ thuật tốt nhất là được đặt tại khoa khám bệnh nhằm tạo thuận lợi cho người bệnh, giảm khoảng cách di chuyển và thuận tiện cho người bệnh. Trường hợp chưa thể bố trí được thì có sơ đồ hướng dẫn cụ thể cho người bệnh. - Bác sĩ, kỹ thuật viên thăm dò chức năng nhận phiếu chỉ định từ người bệnh. - Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và phối hợp thực hiện kỹ thuật. - Trả kết quả thăm dò chức năng, kèm phim, ảnh (nếu có) cho người bệnh.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
2.5	Các trường hợp thực hiện khám lâm sàng và có chỉ định làm 1, 2 hoặc 3 kỹ thuật cận lâm sàng phối hợp (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng), thực hiện kỹ thuật hoặc chuyển khám chuyên khoa	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
	Người bệnh và bệnh viện phải thực hiện theo trình tự các bước như trên, đồng thời, bác sĩ khoa khám bệnh hoặc nhân viên tại buồng khám phải hướng dẫn cụ thể trình tự làm các kỹ thuật cận lâm sàng phù hợp. Sau khi có đủ kết quả cận lâm sàng thì người bệnh quay lại buồng khám, nộp kết quả cho bác sĩ khám và bác sĩ xem xét kết quả, chẩn đoán và chỉ định, kê đơn điều trị. Trường hợp thực hiện dịch vụ kỹ thuật hoặc cần khám chuyên khoa khác, người bệnh được làm dịch vụ kỹ thuật hoặc khám chuyên khoa theo yêu cầu chuyên môn.	

	Người bệnh nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và về nơi làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả bảo hiểm y tế.	
3	Bước 3: Thanh toán viện phí	
3.1.	<i>Trách nhiệm của người bệnh</i> * Người bệnh có bảo hiểm y tế - Nộp phiếu thanh toán (mẫu 01/BV). - Xếp hàng chờ đến lượt thanh toán. - Nộp tiền cùng chi trả và nhận lại thẻ BHYT. * Người bệnh không có bảo hiểm y tế nộp viện phí theo quy định.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
3.2.	<i>Trách nhiệm của bệnh viện</i> - Kiểm tra nội dung thông kê trong mẫu 01/BV, ký xác nhận. - Thu tiền thanh toán.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
4	Bước 4: Phát và lĩnh thuốc	
4.1.	<i>Trách nhiệm của người bệnh</i> - 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.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
4.2.	<i>Trách nhiệm của bệnh viện</i> - Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc. - Tư vấn người bệnh về đơn thuốc và thuốc đã cấp.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
III	CÁC GIẢI PHÁP CẢI TIẾN QUY TRÌNH KHÁM BỆNH TẠI BỆNH VIỆN Tùy theo điều kiện thực tế, bệnh viện lựa chọn 1 hoặc nhiều giải pháp cải tiến như sau:	
1.	Các giải pháp tổng thể của bệnh viện	
1.1.	<i>Cải tạo cơ sở hạ tầng khoa khám bệnh</i> 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 lưu lượng người bệnh đến khám tại bệnh viện. Tổ chức nhiều điểm hướng dẫn người bệnh đến khám làm thủ tục và khám bệnh theo đúng quy trình.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
1.2.	<i>Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin</i>	

	- Kết nối mạng giữa khoa khám bệnh, xét nghiệm, khoa dược, thu viện phí, lãnh đạo bệnh viện và các bộ phận có liên quan giúp giảm thời gian chờ, tăng cường quản lý, giảm sai sót, nhầm lẫn, 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 trao đổi thông tin về người bệnh giữa các khoa, phòng, bộ phận trong bệnh viện.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
1.3.	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, thu 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 thân thiện.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
1.4.	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.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
1.5.	Xây dựng phương án đáp ứng linh hoạt khi lưu lượng người bệnh tăng đột biến.	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....
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	Tiếp đón người bệnh - Khuyến khích sử dụng máy phát số tự động. - Bệnh viện không để người bệnh tự photo giấy tờ tùy 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). - Bố trí đủ quầy tiếp đón với sự phối hợp giữa	1. Giữ nguyên nội dung 2. Chỉnh sửa: Ý kiến chỉnh sửa:.....

	bộ phận tiếp đón, thu viện phí và hướng dẫn thủ tục bảo hiểm y tế. - Bố 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.	
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> - Bố 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!