

BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG



QUY TRÌNH THEO DÕI QUẢN LÝ BỆNH NHÂN NGOẠI TRÚ

Mã số: QT.02.KKB

Ngày ban hành: 01/7/2016

Lần ban hành: 02

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Vũ Thị Thu Hương	Nguyễn Nguyên Huyền	Nguyễn Văn Kính
Ký			
Chức danh	PT Khoa khám bệnh	Trưởng khoa khám bệnh	Giám đốc bệnh viện

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

NOI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

x	Giám đốc	x	Phòng Điều dưỡng	x	Khoa Điều trị tích cực
x	P. Kế hoạch tổng hợp	x	K. Xét nghiệm	x	K. Nhi
x	P. Tổ chức cán bộ	x	K. Huyết học và truyền máu	x	K. Dược
x	P. Hành chính Quản trị	x	K. Virut Ký sinh trùng	x	K. Kiểm soát nhiễm khuẩn
x	P. Vật tư - Trang thiết bị y tế	x	K. Nhiễm Khuẩn tổng hợp	x	K. Chẩn đoán hình ảnh
x	P. Tài chính kế toán	x	K. Viêm gan	x	K. Cấp cứu
x	Trung tâm Đào tạo và Chỉ đạo tuyến				

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

I. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo việc đáp ứng hợp lý các yêu cầu cũng như chuẩn hoá công tác khám và chữa bệnh viêm gan ngoại trú tại khoa khám bệnh.
- Đánh giá và tạo điều kiện giúp NB tuân thủ điều trị.
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với hoạt động theo dõi quản lý bệnh nhân viêm gan điều trị ngoại trú tại khoa Khám bệnh.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Bộ Y tế, Quy chế bệnh viện, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội – 2001
- Luật khám chữa bệnh, do Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 4/12/2009 số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009.

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT**4.1. Giải thích thuật ngữ:**

- Sử dụng dịch vụ hợp lý là thích hợp với nhu cầu, đạt kết quả mong muốn và tiết kiệm

4.2. Từ viết tắt:

- CLS, XN: cận lâm sàng, xét nghiệm
- TVSDDV: tư vấn sử dụng dịch vụ
- NB: Người bệnh
- BHYT: Bảo hiểm y tế
- BANT: Bệnh án ngoại trú
- TCKT: Tài chính kế toán

V. NỘI DUNG**5.1. Thực hiện khám và điều trị NB viêm gan đến khám lần đầu hoặc chưa có bệnh án ngoại trú.**

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng tiếp đón và hướng dẫn NB	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận NB</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Hỏi thăm yêu cầu của NB. - Tiếp nhận thông tin NB vào máy tính (phần mềm GMHS) - Phát sổ khám bệnh, hướng dẫn NB đến từng buồng khám 101, 102, 103, 105, 106.
Điều dưỡng hướng dẫn	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận yêu cầu và hướng dẫn</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Điều phối và ổn định NB chờ bên ngoài - Hướng dẫn, trả lời mọi thắc mắc của NB.

<p>Điều dưỡng phòng khám</p>	<p>Phụ giúp Bác sỹ khám bệnh</p>	<p>- Mời NB vào khám theo thứ tự trên máy vi tính. - Lấy mạch, Nhiệt độ, huyết áp và nghi nhân (với bệnh nhân có tình trạng cấp cứu hoặc sốt)</p>
<p>Bác sỹ và Điều dưỡng Phòng khám</p>	<p>Khám lâm sàng, chỉ định CLS</p>	<p>- Khám lâm sàng, chỉ định các dịch vụ CLS hỗ trợ chẩn đoán. Ghi chép vào sổ khám bệnh.. - Điều dưỡng đưa phiếu chỉ định XN cho NB và hướng dẫn NB đi làm các thủ tục BHYT (đối với NB có BH), đóng tiền tại phòng thu viện phí.</p>
<p>Nhân viên phòng bảo hiểm</p>	<p>Kiểm tra, duyệt BHYT</p>	<p>Kiểm tra thẻ BHYT, CMT, giấy chuyển viện. Nếu đúng quy định sẽ được nhân viên duyệt và đóng dấu duyệt BHYT vào phiếu chỉ định XN, sau đó đưa cho NB cầm tới phòng thu viện phí.</p>
<p>TCKT</p>	<p>Thu tiền</p>	<p>NB mang phiếu CLS tới phòng thu viện phí để nộp tiền. Nhân viên kế toán sẽ thu tiền và đóng dấu đã thu tiền vào phiếu CLS, kèm theo phiếu thu tiền đưa cho NB.</p>
<p>Bệnh nhân, KXN</p>	<p>Xét nghiệm, cận lâm sàng</p>	<p>- NB đến phòng xét nghiệm, chít mã một giấy chỉ định xét nghiệm vào nơi quy định và ngồi đợi gọi tên theo thứ tự. - Điều dưỡng viên tiến hành lấy mẫu và bảo quản mẫu theo hướng dẫn Sổ tay lấy bệnh phẩm, theo quy trình chuẩn bị trước xét nghiệm - Các phiếu chẩn đoán hình ảnh: siêu âm, chụp XQ, CT,... được điều dưỡng viên hướng dẫn NB đưa đến các phòng theo chỉ định của khoa chẩn đoán hình ảnh.</p>
<p>Bác sỹ phòng khám bệnh</p>	<p>Ra y lệnh</p>	<p>Thu thập thông tin đưa ra chẩn đoán và ra y lệnh điều trị. + Đối với NB viêm gan nặng phải điều trị nội trú thì làm hồ sơ bệnh án vào viện. + Đối với NB được chẩn đoán viêm gan tiến triển theo hướng dẫn của Bộ y tế thì làm BANT, cấp đơn thuốc, ghi thuốc vào sổ khám bệnh, hẹn ngày khám lại.</p>
<p>Điều dưỡng phòng khám, điều dưỡng phòng đón tiếp.</p>	<p>Thực hiện y lệnh</p>	<p>- Với trường hợp NB có chỉ định vào điều trị nội trú: Hướng dẫn NB làm thủ tục nhập viện tại bàn hướng dẫn. Sau khi hoàn thành xong thủ tục, NB sẽ được điều dưỡng đưa đến khoa điều trị và bàn giao NB cho điều dưỡng hành chính của khoa</p>

	<p>tiếp nhận và ký nhận vào sổ bàn giao NB.</p> <ul style="list-style-type: none"> - NB điều trị ngoại trú mang đơn thuốc, sổ khám tới phòng duyệt BH, qua phòng thu viện phí đóng tiền, sau đó tới phòng cấp thuốc BH.
--	--

5.2. Thực hiện khám và điều trị NB viêm gan đến khám định kỳ (NB đã có bệnh án ngoại trú).

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng tiếp đón và hướng dẫn NB	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận NB</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Hỏi thăm yêu cầu của NB/KH. - Tiếp nhận thông tin NB/KH vào máy tính (phần mềm GMHS) - Điều dưỡng lấy BANT theo mã số ghi trên sổ khám bệnh mang vào phòng BS đăng ký khám và hướng dẫn NB chờ tại phòng khám đã đăng ký (Phòng 101, 102, 103, 105, 106).
Điều dưỡng hướng dẫn	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Tiếp nhận yêu cầu và hướng dẫn</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Điều phối và ổn định NB chờ bên ngoài - Hướng dẫn, trả lời mọi thắc mắc của NB
Điều dưỡng phòng khám	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">phụ giúp Bác sỹ khám bệnh</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mời bệnh nhân vào khám theo thứ tự trên máy vi tính. - Lấy mạch, Nhiệt độ, huyết áp, nhịp thở ghi nhận (đối với trường hợp có sốt, cấp cứu)
Bác sỹ và Điều dưỡng Phòng khám	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Khám lâm sàng, chỉ định CLS</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> - BS khám lâm sàng, hỏi bệnh, các tác dụng phụ của thuốc, chỉ định các dịch vụ CLS theo định kỳ. Ghi chép vào BANT và sổ khám bệnh - Nếu NB ổn định không có chỉ định XN thì Bác sỹ cấp đơn thuốc ngay, ghi thuốc vào BANT và sổ khám bệnh, hẹn ngày khám lại. - Điều dưỡng hướng dẫn NB đi làm các thủ tục BHYT, nộp tiền phòng thu viện phí. - NB không phải làm xét nghiệm sẽ đến quầy thuốc bảo hiểm lĩnh thuốc theo đơn. - Nếu NB phải làm XN theo định kỳ sẽ theo các bước tiếp theo ở dưới đây. - Điều dưỡng đưa phiếu chỉ định CLS cho NB, hướng dẫn NB đi đến phòng duyệt bảo hiểm, sau đó tới phòng thu viện phí xác nhận.

<p>P.KHTH</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thu tiền</div>	<p>NB mang xét nghiệm sau khi được chỉ định cận lâm sàng tới P.KHTH duyệt bảo hiểm. Nhân viên P.KHTH duyệt và xác nhận trên tờ chỉ định cho NB. Nếu người bệnh đóng thêm tiền sẽ chỉ dẫn tới TCKT.</p>
<p>TCKT</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Kiểm tra, duyệt BH</div>	<p>NB mang xét nghiệm sau khi được duyệt BH tới phòng thu viện phí. Nhân viên kế toán thu tiền, đóng dấu đã thu tiền vào phiếu CLS và kèm theo phiếu thu tiền đưa cho NB, hướng dẫn NB mang các phiếu CLS đến phòng XN (phòng 104).</p>
<p>Người bệnh, điều dưỡng xét nghiệm</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xét nghiệm, cận lâm sàng</div>	<ul style="list-style-type: none"> - NB đến phòng XN, chít mã một giấy chỉ định xét nghiệm vào nơi quy định và ngồi đợi gọi tên theo thứ tự. - Điều dưỡng viên tiến hành lấy mẫu và bảo quản mẫu theo hướng dẫn Sổ tay lấy bệnh phẩm. - Các phiếu chẩn đoán hình ảnh: siêu âm, chụp XQ, CT được điều dưỡng hướng dẫn NB mang tới các phòng theo quy trình của khoa chẩn đoán hình ảnh.
<p>Bác sỹ phòng khám bệnh</p>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Ra y lệnh</div>	<p>Thu thập thông tin đưa ra chẩn đoán và ra y lệnh điều trị.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Đối với NB phải điều trị nội trú thì làm hồ sơ bệnh án vào viện. + Đối với NB tiếp tục được điều trị ngoại trú thì in đơn thuốc, ghi thuốc vào BANT và sổ khám bệnh, hẹn ngày khám lại.
<p>Điều dưỡng phòng khám, điều dưỡng phòng đón tiếp.</p>	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;">Thực hiện y lệnh</div>	<ul style="list-style-type: none"> - Với trường hợp NB có chỉ định vào điều trị nội trú: Hướng dẫn NB làm thủ tục nhập viện tại bàn hướng dẫn. Sau khi hoàn thành sau thủ tục, NB sẽ được điều dưỡng đưa đến khoa điều trị và bàn giao NB cho điều dưỡng hành chính của khoa tiếp nhận và ký nhận vào sổ bàn giao NB.

6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hồ sơ bệnh án ngoại trú	Khoa Khám bệnh	Trong thời gian điều trị
2.	Đơn thuốc	Phòng KHTH Khoa Dược	1 năm
3.	Các xét nghiệm	Hồ sơ bệnh án	Trong thời gian điều trị
4.	Phiếu thu viện phí	Phòng KHTH Phòng TCKT	1 năm
5.	Phiếu đăng ký khám bệnh	Hệ thống GHMS	Theo hệ thống máy tính