

# BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG



## QUY TRÌNH ĐÓN TIẾP BỆNH NHÂN, KHÁM BỆNH

**Mã số: QT.01.KKB**

**Ngày ban hành: 01/7/2016**

**Lần ban hành: 02**

	<b>Người viết</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Họ và tên	Vũ Thị Thu Hương	Nguyễn Nguyên Huyền	Nguyễn Văn Kính
Ký			
Chức danh	Phó trưởng khoa KB	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)

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

**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
3	Tài liệu viện dẫn	Không sử dụng Quyết định về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện theo văn bản 1313/QĐ-BYT ngày 22/04/2013

## I. MỤC ĐÍCH

- Quy định thống nhất cách thức tiếp nhận yêu cầu của bệnh nhân.
- Đảm bảo việc đáp ứng hợp lý các yêu cầu cũng như chuẩn hoá công tác khám và chữa bệnh tại khoa khám bệnh.
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng đối với tất cả các trường hợp có nhu cầu khám chữa bệnh 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: cận lâm sàng
- TVSDDV: tư vấn sử dụng dịch vụ
- NB/KH: Người bệnh/Khách hàng

## V. NỘI DUNG

### 5.1 Các trường hợp thông thường không phải cấp cứu

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng tiếp đón và hướng dẫn bệnh nhân	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> Tiếp nhận bệnh nhân </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;"> ↓ </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hỏi thăm yêu cầu của NB/KH.</li> <li>- Hướng dẫn NB/KH xếp hàng</li> <li>- Tiếp nhận NB, sơ bộ phân loại bệnh theo từng chuyên khoa (ưu tiên NB nặng khám trước).</li> <li>- Tiếp nhận thông tin NB/KH vào máy tính (phần mềm GMHS)</li> <li>- Vào máy vi tính, phát phiếu khám bệnh, hướng dẫn NB/KH đến từng buồng khám 101, 102, 103, 105, 106</li> </ul>

<p>Điều dưỡng hướng dẫn</p>	<p>Tiếp nhận yêu cầu và hướng dẫn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều phối và ổn định NB/KH chờ bên ngoài</li> <li>- Hướng dẫn, trả lời mọi thắc mắc của NB/KH</li> </ul>
<p>Điều dưỡng buồng khám</p>	<p>phụ giúp Bác sỹ khám bệnh</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- mời bệnh nhân vào khám theo thứ tự trên máy vi tính.</li> <li>- Lấy mạch, Nhiệt độ, huyết áp, nhịp thở. ghi nhận.(với bệnh nhân cấp cứu, sốt)</li> </ul>
<p>Bác sỹ và Điều dưỡng Phòng khám</p>	<p>Khám lâm sàng, chỉ định</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khám lâm sàng, chỉ định các dịch vụ cận lâm sàng</li> <li>- Điều dưỡng hướng dẫn bệnh nhân đi làm các thủ tục bảo hiểm y tế và các dịch vụ xét nghiệm theo chỉ định của bác sỹ.</li> <li>- Làm hồ sơ bệnh án vào khoa điều trị với các bệnh nhân nặng, bệnh nhân phải theo dõi lâu dài.</li> <li>Kê đơn thuốc điều trị ngoại trú với các bệnh nhân nhẹ, bệnh mãn tính.</li> </ul>
<p>Bác sỹ</p>	<p>In chỉ định xét nghiệm</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều dưỡng đưa phiếu chỉ định xét nghiệm cho người bệnh, hướng dẫn NB đi đến quầy duyệt bảo hiểm (nếu NB có bảo hiểm), nếu không có bảo hiểm người bệnh đến thẳng phòng tài chính kế toán đóng tiền.</li> </ul>
<p>TCKT</p>	<p>Thu tiền</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu người bệnh có bảo hiểm sau khi được duyệt bảo hiểm sẽ tới phòng tài chính kế toán.</li> <li>- Người bệnh không có bảo hiểm sẽ tới ngay phòng tài chính kế toán đóng tiền.</li> </ul>
<p>Bệnh nhân, KXN</p>	<p>Xét nghiệm, cận lâm sàng</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Người bệnh đến phòng xét nghiệm, chít mã một giấy chỉ định xét nghiệm vào nơi quy định và ngồi đợi gọi tên theo thứ tự.</li> <li>- 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 QT.09.XN.QL.</li> <li>- Các phiếu chẩn đoán hình ảnh: siêu âm, chụp XQ, CT,... được đưa đến phòng theo quy trình của khoa chẩn đoán hình ảnh.</li> </ul>
<p>Bác sỹ buồng khám bệnh</p>	<p>Ra y lệnh</p>	<p>Thu thập thông tin đưa ra chẩn đoán và ra y lệnh điều trị.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đối với người bệnh phải điều trị nội trú thì làm hồ sơ bệnh án vào viện.</li> <li>+ Đối với người bệnh có chỉ định điều trị ngoại trú phải kê đơn thuốc, tư vấn cho người bệnh.</li> </ul>

<p>Điều dưỡng buồng khám, điều dưỡng buồng đón tiếp.</p>	<p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">Thực hiện y lệnh</p>	<p>- Với trường hợp người bệnh có chỉ định vào điều trị nội trú: Hướng dẫn BN 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 ghi ký nhận vào sổ bàn giao NB.</p> <p>- Với người bệnh có chỉ định điều trị ngoại trú:</p> <p>+ Đối với người bệnh có BHYT: Bác sỹ in đơn thuốc theo mẫu, ký tên và đưa cho NB ký tên, hướng dẫn sử dụng thuốc, tiếp theo NB đưa đơn thuốc đến buồng duyệt bảo hiểm, sau đó đóng tiền tại phòng tài chính, tiếp đó NB được hướng dẫn đến quầy thuốc bảo hiểm lĩnh thuốc.</p> <p>+ Đối với người bệnh chi trả viện phí trực tiếp: Hướng dẫn người bệnh sử dụng thuốc theo đơn.</p>
--	--	--

## 6. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Phiếu đăng ký khám bệnh	Phòng đón tiếp	Giờ BN đến khám
2	Phiếu yêu cầu		
3	Phiếu tạm thu viện phí	Phòng TCKT	Giờ BN nộp viện phí
4	Phiếu khám bệnh	Buồng khám	Giờ BN khám
5	Phiếu xét nghiệm	Buồng khám	Giờ BN đi làm xét nghiệm
6	Phiếu KB vào viện	Buồng Khám	Giờ viết giấy vào viện
7	Bệnh án	Phòng KHTH	Giờ BN nhập viện
8	Đơn thuốc trên máy tính	Kho dược	Giờ in đơn thuốc

## 7. PHỤ LỤC

- Sổ tiếp nhận yêu cầu khám bệnh: BM.01.KN.01
- Mẫu bệnh án theo quy định Bộ Y tế (Bệnh án truyền nhiễm)
- Phiếu chăm sóc: MS: 09/BV-01
- Phiếu theo dõi chức năng sống: MS10/BV-01
- Phiếu xét nghiệm: MS: 28/BV-01
- Phiếu XQ: MS19/BV-01
- Phiếu siêu âm: MS22/BV-01
- Phiếu khám bệnh vào viện: MS: 42/BV-01
- Giấy khám sức khỏe: MS: 01/BV-QĐ