

**BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG
KHOA KHÁM BỆNH CƠ SỞ KIM CHUNG**



**QUY TRÌNH
KHÁM, CHỮA BỆNH NGOẠI TRÚ**

Mã số: QT.01.KB2

Ngày ban hành: 29/07/2016

Lần ban hành: 02

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ tên	BsCkI Phạm Viết Vinh	Ths. Đặng Hồng Hải	PGs.Ts Nguyễn Văn Kính
Ký			

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện.
3. 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.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các Phó giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các Phòng chức năng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các Khoa lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tài chính KT	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

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
4/11	Chữ viết tắt	GD - > TN (Tự Nguyên)
6/11	Đăng ký khám bệnh Đăng ký BHYT Chờ khám bệnh	- Bỏ tờ chỉ dẫn QT khám - Theo quy trình phòng kế toán - Theo dõi, ghi chép vào sổ khám bệnh, báo BS ngay khi NB có dấu hiệu bất thường, xử trí theo y lệnh BS, theo chuyên môn - Hướng dẫn NB làm XN khi có chỉ định.
7/11	Xét nghiệm	- Theo QT 04 KB2
7/ 11	Duyệt bảo hiểm	- Theo quy

		định phòng kế toán
7/11	Xét nghiệm	Thông báo -> Thông báo
10/11	Xét nghiệm	Thông báo -> Thông báo

I. MỤC ĐÍCH

- Quy định thống nhất cách thức đón tiếp, khám bệnh, chỉ định xét nghiệm, kê đơn,tái khám cho người bệnh tại Khoa khám bệnh cơ sở 2
- Đảm bảo việc đáp ứng hợp lý các yêu cầu cũng như chuẩn hoá công tác khám và chữa bệnh tại Khoa khám bệnh cơ sở 2.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với tất cả các trường hợp có nhu cầu khám, chữa bệnh ngoại trú tại khoa Khám bệnh cơ sở 2.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

1. Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14 tháng 11 năm 2008 và các văn bản hướng dẫn thực hiện luật Bảo hiểm y tế;

2. Thông tư số 03/2006/TTLT-BHYT-BTC-BLĐT&XH ngày 26/01/2006 của liên Bộ Y tế - Bộ Tài chính - Bộ LĐ-TB-XH hướng dẫn bổ sung Thông tư số 14/TTLB về thu 1 phần viện phí và Thông tư số 04/2012/TTLT-BYT-BTC ngày 29/01/2012 ban hành mức tối đa khung giá một số dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh Nhà nước;

3. Thông tư số 10/2009/TT-BYT ngày 14/8/2009 của Bộ Y tế hướng dẫn đăng ký khám bệnh, chữa bệnh ban đầu và chuyển tuyến khám bệnh, chữa bệnh BHYT, Thông tư số 11/2009/TT-BYT ngày 14/8/2009 của Bộ Y tế ban hành Danh mục kỹ thuật Phục hồi chức năng và số ngày bình quân một đợt điều trị của một số bệnh, nhóm bệnh được quỹ BHYT thanh toán;

4. Danh sách các cơ sở KCB được phép chuyển tuyến Trung ương của Bảo hiểm xã hội Việt Nam.

5. Bộ Y tế, *Quy chế bệnh viện*, Nhà xuất bản Y học, Hà Nội, 2001

6. Luật khám chữa bệnh, do Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam ban hành ngày 4/12/2009 theo văn bản 40/2009/QH12

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

3.1 Giải thích thuật ngữ: Không có

3.2 Từ viết tắt:

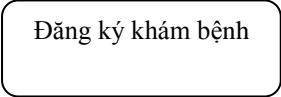
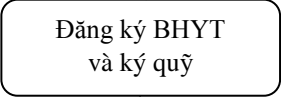
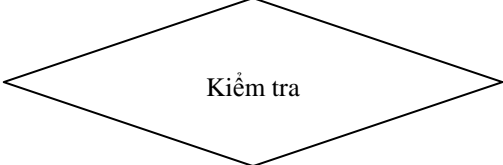
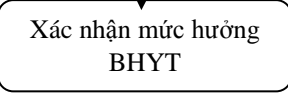
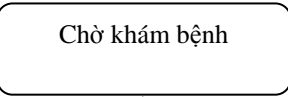
- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - BHYT: Bảo hiểm y tế - NVKT : Nhân viên kế toán - GTTT: Giấy tờ tùy thân - CMT: Chứng minh thư - CSYT: Cơ sở y tế - GGT: Giấy giới thiệu - XN: Xét nghiệm - Thẻ: | <ul style="list-style-type: none"> - DDHC: Điều dưỡng hành chính - DDPK: Điều dưỡng phòng khám - DDXN: Điều dưỡng xét nghiệm - DDHD: Điều dưỡng hướng dẫn - KTV: Kỹ thuật viên - CLS: Cận lâm sàng |
|--|--|

- HC: Hành chính, sự nghiệp
- DN: Doanh nghiệp
- TE: Trẻ em
- HT: Hữu trí
- TN: Tự nguyện
- CC: Người có công
- KC: Người tham gia kháng chiến
- BT: Bảo trợ
- MS: Mất sức
- HN: Hộ nghèo
- CN: Hộ cận nghèo
- HS: Học sinh
- QN: Quân nhân

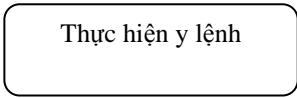
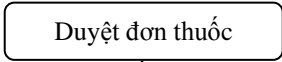
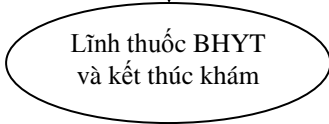
V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Quy trình khám, chữa bệnh ngoại trú có bảo hiểm y tế

5.1.1. Sơ đồ quy trình

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
ĐDHC		<ol style="list-style-type: none"> 1. Phát sổ khám bệnh (BM.01.KB2.01), hướng dẫn điền thông tin; 2. Nhập thông tin NB trên máy tính; phân loại sơ bộ bệnh (lý do khám), phân vào PK bác sĩ; 3. In, phát Phiếu đăng ký khám bệnh (BM.01.KB2.02), hướng dẫn NB đăng ký BHYT tại Quầy Kế toán.
NVKT, NB		<ol style="list-style-type: none"> 1. NVKT gọi NB đăng ký thủ tục BHYT, ký quỹ theo thứ tự ghi trên Phiếu đăng ký KB; 2. NB trình giấy tờ liên quan, kèm 02 bản photo: <ul style="list-style-type: none"> - Thẻ BHYT - Giấy tờ tùy thân có ảnh hợp lệ (CMT, HC, ...) - Giấy giới thiệu.
NVKT		<ol style="list-style-type: none"> 1. Theo quy trình KT củaphòng tài chính kế toán
NVKT		<ol style="list-style-type: none"> 1. Theo quy trình duyệt bảo hiểm của phòng tài chính kế toán
ĐD HD, ĐD PK		<ol style="list-style-type: none"> 1. DD hướng dẫn: <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn NB thực hiện các dịch vụ KCB; - Tiếp đón ưu tiên NB có dấu hiệu cấp cứu, trẻ <1 tuổi, NB>80T; báo ngay và phối hợp với BS, DD PK xử trí ; - Nếu NB có ý kiến thắc mắc, khiếu nại, báo cáo LĐ khoa giải quyết; 2. DD PK: <ul style="list-style-type: none"> - Gọi NB vào PK theo thứ tự; - Đo DHST (mạch, To, HA, thở, SpO2, cân,...), ghi vào Sổ khám bệnh, ghi rõ thời gian; - Theo dõi, ghi chép vào sổ KB; báo BS ngay khi NB có dấu hiệu bất thường, xử trítheo y lệnh BS và theo quy chế chuyên môn - Hướng dẫn NB làm XN khi có chỉ định.

<p>Bác sĩ PK DDPK</p>	<p style="text-align: center;">↓ Khám bệnh và chỉ định xét nghiệm</p>	<ol style="list-style-type: none"> Hỏi bệnh, khám lâm sàng, tư vấn dịch vụ xét nghiệm, CLS, ... ghi chép vào Sổ khám bệnh; Đánh giá, tiên lượng tình trạng bệnh để có thái độ xử trí phù hợp. DDPK thực hiện y lệnh của BS và hướng NB
<p>DDXN; BS, KTV xét nghiệm, CLS</p>	<p style="text-align: center;">↓ Xét nghiệm và dịch vụ cận lâm sàng</p>	<ol style="list-style-type: none"> Xét nghiệm: <ul style="list-style-type: none"> Thực hiện xét nghiệm cho người bệnh theo Quy trình tiếp nhận và trả kết quả xét nghiệm (QT.04..KB2). Chẩn đoán hình ảnh: <ul style="list-style-type: none"> NB xếp phiếu vào nơi quy định. KTV gọi NB theo thứ tự; thực hiện theo quy trình kỹ thuật của khoa chẩn đoán hình ảnh. Thời gian trả kết quả <ul style="list-style-type: none"> Thông báo cho NB khoảng thời gian nhận kết quả; Các XN không trả trong ngày, DDXN thông báo và gửi NB phiếu hẹn lấy kết quả (BM.04.KB2.01); Nếu có sự cố máy móc - TTB, cán bộ XN/CLS có trách nhiệm báo LD KKB2, LD khoa chuyên môn để có hướng khắc phục và hẹn NB thời gian lấy kết quả.
<p>BS, KTV xét nghiệm, CLS; ĐDXN; ĐDPK</p>	<p style="text-align: center;">↓ Trả kết quả xét nghiệm và CLS</p>	<ol style="list-style-type: none"> Khi có KQXN, CB phụ trách XN/CLS vào sổ, in, trả DDPK đối với CĐHA hoặc chuyển DDXN đối với XN để trả DDPK. Trong QT thực hiện XN/CLS, nếu có kết quả bất thường cần cấp cứu, BS/DD/KTV có trách nhiệm báo ngay bác sĩ PK để có BP xử trí kịp thời. DDPK sắp xếp KQXN của từng NB theo ngày, kẹp vào File, gửi BSPK xem và xử trí. Nếu phát hiện KQXN bất thường cần cấp cứu, báo ngay BS xử trí.
	<p style="text-align: center;">↓ Kết luận và ra y lệnh</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ol style="list-style-type: none"> Bác sĩ kết luận chẩn đoán và ra y lệnh: <ul style="list-style-type: none"> NB kê đơn cho về, tư vấn, hẹn tái khám NB quản lý điều trị ngoại trú: lập hồ sơ ngoại trú. Ghi chép đầy đủ diễn biến lâm sàng, xét nghiệm, điều trị trong các đợt tái khám; NB nhập viện nội trú/chuyển viện: BS viết giấy khám chuyên khoa đối với nhập viện (MS: 12/BV.01), viết giấy chuyển tuyến. Những trường hợp phải báo cáo, hội chẩn và xin ký kiến của Lãnh đạo khoa: <ul style="list-style-type: none"> NB cấp cứu NB cần xử trí, can thiệp tại chỗ, tiêm, truyền, thở oxy, nằm lưu theo dõi, ... NB chuyển tuyến, nhập viện điều trị nội trú. DDPK có trách nhiệm thực hiện y lệnh, theo dõi và xử trí trong toàn bộ thời gian NB khám, theo dõi tại khoa; ghi chép diễn biến vào Sổ theo dõi NB (BM.01.KB2.06); dán xét nghiệm vào bệnh án.

BS, ĐD, NB		<p>1. NB điều trị nội trú/chuyển tuyến:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ĐDPK hướng dẫn NB đến Quầy kế toán thanh toán viện phí, nhận lại thẻ BHYT. - NVKT làm thủ tục thanh toán viện phí, trả thẻ BHYT cho NB, thu lại giấy giữ thẻ; - ĐDHC hướng dẫn NB làm thủ tục nhập viện, chuyển viện; cập nhật thông tin vào Sổ chuyển tuyến (BM.01.KB2.05). <p>2. NB điều trị ngoại trú:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bác sĩ in đơn thuốc theo mẫu (03 bản), ký tên và đưa cho NB ký tên, hướng dẫn sử dụng thuốc; - Hướng dẫn NB duyệt đơn thuốc và thanh toán viện phí tại Quầy kế toán. <p>3. NB nhận KQXN, đơn thuốc tại PKBS ban đầu. Sau đó trở lại Quầy kế toán để duyệt đơn thuốc BHYT, thanh toán viện phí.</p>
NVKT		<p>1. Theo quy trình duyệt đơn thuốc của phòng tài chính kế toán</p>
Quầy thuốc BHYT		<p>1. NB lĩnh thuốc tại Quầy thuốc BHYT</p> <p>2. Kết thúc khám.</p>

5.1.2 Hồ sơ

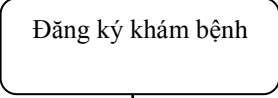
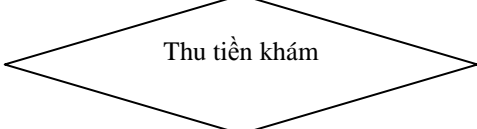
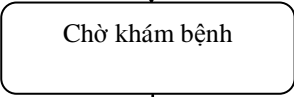
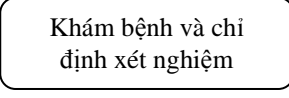
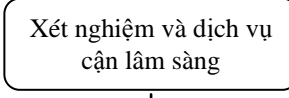
STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ chuyển tuyến	DDHC	1 năm
2.	Sổ theo dõi người bệnh	DDHC	1 năm
3.	Hồ sơ bệnh án ngoại trú	DDHC	10 năm
4.	Phoi thống kê chi tiết	TCKT	5 năm

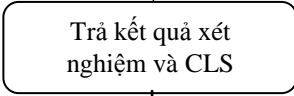
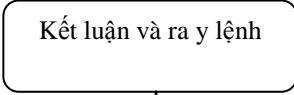
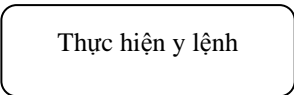
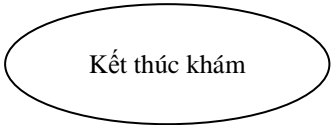
1.1.3. Phụ lục

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1.	Sổ khám bệnh (NB)	BM.01.KB2.01
2.	Phiếu đăng ký khám bệnh	BM.01.KB2.02
3.	Giấy giữ thẻ (bản photo thẻ và GTTT)	BM.01.KB2.03
4.	Biên lai tạm thu	BM.01.KB2.04
5.	Phiếu hẹn lấy kết quả	BM.04.KB2.01
6.	Giấy khám chuyên khoa	MS: 12/BV-01
7.	Giấy chuyển tuyến	(Theo thông tư 14/2014/TT-BYT phụ lục 1)
8.	Sổ chuyển tuyến	BM.01.KB2.05
9.	Sổ theo dõi người bệnh	BM.01.KB2.06
10.	Phoi thống kê chi tiết	MS: 01/BV
11.	Phiếu siêu âm	MS 22/BV-01
12.	Phiếu chụp xquang	MS 19/BV-01
13.	Phiếu xét nghiệm	MS 27/BV-01

5.2. Quy trình khám, chữa bệnh ngoại trú không có bảo hiểm y tế

5.2.1. Sơ đồ quy trình khám

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu liên quan
ĐDHC		<ol style="list-style-type: none"> 1. Phát sổ khám bệnh (BM.01.KB2.01), hướng dẫn điền thông tin; 2. Nhập thông tin NB trên máy tính; phân loại sơ bộ bệnh (lý do khám), phân vào PK bác sĩ; 3. In, phát Phiếu đăng ký khám bệnh (BM.01.KB2.02)
NVKT		<ol style="list-style-type: none"> 1. NVKT gọi NB làm thủ tục thu tiền tạm ứng theo thứ tự ghi trên Phiếu đăng ký KB; 2. Thu tiền và in biên lai (BM.01.KB2.04) gửi NB.
ĐD HD, ĐD PK		<ol style="list-style-type: none"> 1. DD hướng dẫn: <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn NB thực hiện các dịch vụ KCB; - Tiếp đón ưu tiên NB có dấu hiệu cấp cứu, trẻ <1 tuổi, NB>80T; báo ngay và phối hợp với BS, DD PK xử trí; - Nếu NB có ý kiến thắc mắc, khiếu nại, báo cáo LĐ khoa giải quyết; 2. DD PK: <ul style="list-style-type: none"> - Gọi NB vào PK theo thứ tự; - Đo DHST (mạch, To, HA, thở, SpO2, cân,...), ghi vào Sổ khám bệnh, ghi rõ thời gian; - Theo dõi, ghi chép vào sổ KB; báo BS ngay khi NB có dấu hiệu bất thường, xử trí theo y lệnh BS và theo quy chế chuyên môn - Hướng dẫn NB làm XN khi có chỉ định.
Bác sĩ PK DDPK		<ol style="list-style-type: none"> 1. Hỏi bệnh, khám lâm sàng, tư vấn dịch vụ xét nghiệm, CLS, ... ghi chép vào Sổ khám bệnh; 2. Đánh giá, tiên lượng tình trạng bệnh để có thái độ xử trí phù hợp. 3. DDPK thực hiện y lệnh và hướng dẫn NB theo y lệnh của BS
DDXN; BS, KTV xét nghiệm, CLS		<ol style="list-style-type: none"> 1. Xét nghiệm: <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện xét nghiệm theo quy trình tiếp nhận và trả kết quả xét nghiệm (QT.07.KB2). 2. Chẩn đoán hình ảnh: <ul style="list-style-type: none"> - NB xếp phiếu vào nơi quy định. - KTV gọi NB theo thứ tự; thực hiện theo quy trình kỹ thuật của khoa chẩn đoán hình ảnh. 3. Thời gian trả kết quả <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo cho NB khoảng thời gian nhận kết quả; - Các XN không trả trong ngày, DD thông báo và gửi NB phiếu hẹn lấy kết quả ((BM.04.KB2.01); - Nếu có sự cố máy móc - TTB, cán bộ XN/CLS có trách nhiệm báo LĐ KKB2, LĐ khoa chuyên môn để có hướng khắc phục và hẹn NB thời gian lấy kết quả.

<p>BS, KTV xét nghiệm, CLS; DDXN; DDPK</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Khi có KQXN, CB phụ trách XN/CLS vào sổ, in, trả DDPK đối với CĐHA hoặc chuyển DDXN đối với XN để trả DDPK. 2. Trong QT thực hiện XN/CLS, nếu có kết quả bất thường cần cấp cứu, BS/DD/KTV có trách nhiệm báo ngay bác sĩ PK để có BP xử trí kịp thời. 3. DDPK sắp xếp KQXN của từng NB theo ngày, kẹp vào File, gửi BSPK xem và xử trí. Nếu phát hiện KQXN bất thường cần cấp cứu, báo ngay BS xử trí.
		<ol style="list-style-type: none"> 1. Bác sĩ kết luận chẩn đoán và ra y lệnh: <ul style="list-style-type: none"> - NB kê đơn cho về, tư vấn, hẹn tái khám - NB quản lý điều trị ngoại trú: lập hồ sơ ngoại trú. Ghi chép đầy đủ diễn biến lâm sàng, xét nghiệm, điều trị trong các đợt tái khám; - NB nhập viện nội trú/chuyển viện: BS viết giấy khám chuyên khoa đối với nhập viện (MS: 12/BV.01), viết giấy chuyển tuyến (BM.01.KB2.06) - Những trường hợp phải báo cáo, hội chẩn và xin ký kiến của Lãnh đạo khoa: <ul style="list-style-type: none"> ▪ NB cấp cứu ▪ NB cần xử trí, can thiệp tại chỗ, tiêm, truyền, thở oxy, nằm lưu theo dõi, ... ▪ NB chuyển tuyến, nhập viện điều trị nội trú. 2. DDPK có trách nhiệm thực hiện y lệnh, theo dõi và xử trí trong toàn bộ thời gian NB khám, theo dõi tại khoa; ghi chép diễn biến vào Sổ theo dõi NB (BM.01.KB2.06) dán xét nghiệm vào bệnh án.
<p>BS, ĐD, NB</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. NB điều trị nội trú/chuyển tuyến: <ul style="list-style-type: none"> - ĐDPK hướng dẫn NB đến Quầy kế toán thanh toán viện phí. - NVKT làm thủ tục thanh toán viện phí cho NB; - ĐDHC hướng dẫn NB làm thủ tục nhập viện, chuyển viện; cập nhật thông tin vào Sổ chuyển tuyến (BM.01.KB2.07). 2. NB điều trị ngoại trú: <ul style="list-style-type: none"> - Bác sĩ in đơn thuốc theo mẫu, tư vấn chăm sóc, điều trị, hẹn tái khám; - Chỉ dẫn NB mua thuốc; 3. NB nhận KQXN, đơn thuốc tại PKBS ban đầu. Sau đó trở lại Quầy kế toán để thanh toán viện phí.
<p>NVKT</p>		<ol style="list-style-type: none"> 1. Thực hiện thanh toán viện phí; 2. Kết thúc khám.

5.2.2. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ chuyển tuyến	DDHC	1 năm
2.	Sổ theo dõi người bệnh	DDHC	1 năm
3.	Hồ sơ bệnh án ngoại trú	DDHC	10 năm
4.	Phơi thông kê chi tiết	TCKT	5 năm

5.2.3. Phụ lục

STT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1.	Sổ khám bệnh (NB)	BM.01.KB2.01
2.	Phiếu đăng ký khám bệnh	BM.01.KB2.02
3.	Biên lai tạm thu	BM.01.KB2.04
4.	Phiếu hẹn lấy kết quả	BM.04.KB2.01
5.	Giấy khám chuyên khoa	MS: 12/BV-01
6.	Giấy chuyển tuyến	(Theo thông tư 14/2014/TT-BYT phụ lục 1)
7.	Sổ chuyển tuyến	BM.01.KB2.05
8.	Sổ theo dõi người bệnh	BM.01.KB2.06
9.	Phơi thông kê chi tiết	MS: 01/BV
10.	Phiếu siêu âm	MS 22/BV-01
11.	Phiếu chụp xquang	MS 19/BV-01
12.	Phiếu xét nghiệm	MS 27/BV-01