

Số: 1029 /QĐ-TTYT

Uông Bí, ngày 08 tháng 5 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Quy trình Khám bệnh, chữa bệnh tại Phòng khám đa khoa trung tâm,
Phòng khám Đa khoa khu vực Nam Khê - TTYT thành phố Uông Bí.**

PHÓ GIÁM ĐỐC QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH TRUNG TÂM Y TẾ THÀNH PHỐ UÔNG BÍ

Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 15/QH15 ngày 09/01/2023 của Quốc hội. Nghị định số 96/NĐ-CP ngày 30/12/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh; Thông tư 32/TT-BYT ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ Quyết định số 3023/BYT- QĐ ngày 28/07/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế Quyết định về việc Ban hành “Đề cương tài liệu chuyên môn hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh”;

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 04 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế Về việc ban hành hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 433/QĐ-UBND ngày 22/02/2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ninh về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế Uông Bí trực thuộc Sở Y tế Quảng Ninh;

Căn cứ Quyết định số 50/QĐ-SYT ngày 12/01/2023 của Giám đốc Sở Y tế Quảng Ninh về việc ban hành quy định về quản lý tổ chức bộ máy, biên chế, cán bộ, công chức viên chức, lao động hợp đồng trong các cơ quan, tổ chức hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở Y tế;

Xét đề nghị của Phòng TCHC - TCKT.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình khám bệnh, chữa bệnh tại Phòng khám đa khoa trung tâm, Phòng khám khu vực Nam Khê thuộc Trung tâm y tế thành phố Uông Bí (Có phụ lục kèm theo).

Điều 2. Giao Phòng khám đa khoa trung tâm, Phòng khám khu vực Nam Khê thuộc Trung tâm y tế thành phố Uông Bí; Các Khoa, Phòng liên quan tổ chức thực

hiện theo đúng quy định hiện hành; Thông báo công khai trên trang Website của Trung tâm Y tế và nơi đón tiếp bệnh nhân tại các Phòng khám trực thuộc Trung tâm y tế thành phố Uông Bí.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Bãi bỏ các Quyết định trước đây đã ban hành trái với quyết định này.

Các Ông (Bà): Trưởng các khoa, Phòng: Phòng khám đa khoa trung tâm, Phòng khám khu vực Nam Khê, Khoa xét nghiệm chẩn đoán hình ảnh, Khoa CSSKSS&Phụ sản, Phụ trách Phòng Tổ chức hành chính – Tài chính Kế toán thuộc Trung tâm y tế thành phố Uông Bí căn cứ Quyết định thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (T/h);
- Lưu: VT, TCHC-TCKT.

**PHÓ GIÁM ĐỐC
QUẢN LÝ ĐIỀU HÀNH**



Nguyễn Trung Hoan

Uông Bí, ngày tháng 5 năm 2024



QUY TRÌNH

Khám bệnh, chữa bệnh tại Phòng khám đa khoa trung tâm, Phòng khám Đa khoa khu vực Nam Khê - Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí.
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1024 ngày 08/5/2024 của TTYT)

I. CƠ SỞ PHÁP LÝ

- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 15/QH15 ngày 09/01/2023 của Quốc hội. Nghị định số 96/NĐ-CP ngày 30/12/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh;
- Thông tư 32/TT-BYT ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh;
- Quyết định số 3023/BYT-QĐ ngày 28/07/2023 của Bộ trưởng Bộ Y tế Quyết định về việc Ban hành “Đề cương tài liệu chuyên môn hướng dẫn quy trình kỹ thuật khám bệnh, chữa bệnh”.
- Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 04 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế Về việc ban hành hướng dẫn Quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện.

II. QUY ĐỊNH VỀ THỜI GIAN TIẾP NHẬN, KHÁM BỆNH.

1. Mùa hè: Thời gian tính từ 1/5 đến 31/10 hàng năm.

- Thời gian đón tiếp bệnh nhân:
 - + Sáng: Từ 6h30 đến 11h30
 - + Chiều: Từ 13h30 đến 16h
- Thời gian làm việc (khám bệnh).
 - + Sáng: Từ 7h đến 12h
 - + Chiều: Từ 13h30 đến 16h30

2. Mùa đông: Thời gian tính từ 1/11 đến 30/4 hàng năm.

- Thời gian đón tiếp bệnh nhân:
 - + Sáng: Từ 7h đến 11h30
 - + Chiều: Từ 13h đến 16h
- Thời gian làm việc (khám bệnh).
 - + Sáng: Từ 7h30 đến 12h
 - + Chiều: Từ 13h đến 16h30

3. Thời gian kết thúc quy trình khám (tính từ khi bệnh nhân vào làm thủ tục khám đến khi lĩnh đơn thuốc hay nhận giấy chuyển tuyến điều trị xong)

- Nếu chỉ khám lâm sàng không: Thời gian khám trung bình dưới 2 giờ

- Khám lâm sàng cộng với 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp x quang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ.

- Khám lâm sàng cộng 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.

- Khám lâm sàng cộng 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.

** Lưu ý: Riêng trường hợp người bệnh cấp cứu được ưu tiên khám cấp cứu ngay và thực hiện khám cấp cứu theo quy trình cấp cứu Trung tâm Y tế ban hành.*

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH – THÂN NHÂN NGƯỜI BỆNH

Bước 1. Đến khu vực đón tiếp (ô số 1, tầng 1), gặp nhân viên đón tiếp, để được hướng dẫn làm thủ tục đăng ký khám bệnh, chữa bệnh, gồm:

1.1 Lấy số phiếu thứ tự làm thủ tục khám bệnh tại hộp lấy số tự động, ngồi ghế chờ tại phòng chờ khám tầng 1 nghe gọi số đến lượt vào làm thủ tục khám tại ô số 1.

1.2. Nêu lý do đi khám bệnh (người bệnh hoặc người nhà người bệnh) với nhân viên đón tiếp

1.3. Xuất trình một trong các giấy tờ: thẻ Căn cước công dân gắn chip đã định danh liên thông mức độ 2, thẻ bảo hiểm y tế bản giấy hoặc trên phần mềm VNIED.

- Đối với người mất năng lực hành vi dân sự hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự đi khám bệnh, chữa bệnh bắt buộc phải có “Người đại diện cho người bệnh và phải làm cam kết theo mẫu quy định” và chịu trách nhiệm là người đại diện để thay thế làm các thủ tục đăng ký, đưa người bệnh đi khám và thanh toán các khoản nếu có”.

1.4. Đối với người đi khám sức khỏe thực hiện theo Quy trình khám sức khỏe riêng do Trung tâm Y tế ban hành.

Bước 2. Về khu chờ khám bệnh theo số thứ tự và bàn khám ghi trên phiếu khám tại Tầng 1 hoặc tầng 2..

Bước 3. Thực hiện khám theo bảng điện tử gọi số khám các bàn khám theo số thứ tự ghi trên phiếu khám .

Bước 4. Thực hiện đi khám theo các chỉ định cận lâm sàng và hướng dẫn của bác sĩ khám nếu có, sau khi xong ra phòng chờ tầng 1 hoặc tầng 2 theo hướng dẫn của nhân viên y tế chờ để trả kết quả cận lâm sàng; sau đó cầm về bàn khám ban đầu. Nếu không có chỉ định cận lâm sàng thì bỏ qua bước 4 chuyển sang bước 5.

Bước 5. Nghe bác sĩ thông báo, giải thích, tư vấn về kết quả khám bệnh.

- Trường hợp điều trị tại phòng khám; Nghe tư vấn, giải thích tình trạng bệnh, nhận bảng kê chi phí và đơn thuốc xuống ô số 3 làm thủ tục thanh toán, sau đó nhận lại căn cước công dân hoặc thẻ BHYT và đơn cấp thuốc ra quầy thuốc phía ngoài bên

phải lĩnh thuốc. Kiểm tra danh mục thuốc, số lượng thuốc cấp và ký nhận vào đơn thuốc lưu. Kết thúc quy trình khám

- Trường hợp phải chuyển tuyến trên điều trị: Nghe tư vấn, giải thích tình trạng bệnh, nhận bảng kê chi phí xuống ô số 3, tầng 1 làm thủ tục, nhận lại căn cước công dân hoặc thẻ BHYT, sau đó về khu chờ bệnh nhân theo hướng dẫn của nhân viên y tế bàn khám để nhận giấy chuyển tuyến tại đó.

* **Lưu ý:** Trường hợp cấp thêm giấy nghỉ ốm nghỉ chế độ hoặc có hẹn nhận giấy tờ khác như: Giấy xác nhận thương tích, bản sao lưu hồ sơ... Sau khi làm xong thủ tục về khu nhà chờ tầng 2 đợi nhận giấy theo theo hướng dẫn.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, NHÂN VIÊN Y TẾ

1. Nhân viên đón tiếp, làm thủ tục hành chính

1.1. Đón tiếp, hướng dẫn người bệnh hoặc thân nhân người bệnh lấy phiếu đăng ký khám, ra khu vực chờ để gọi làm thủ tục khám.

1.2. Gọi làm thủ tục khám, đề nghị người khám trình thẻ CCCD gắn chip hoặc thẻ BHYT, tiến hành kiểm tra, đối chiếu quét QR-Code; Kiểm tra tính chính xác, nhập thông tin, dữ liệu của người đăng ký khám vào phần mềm. Hỏi lý do đến khám, in phiếu khám và hướng dẫn bệnh nhân về khu chờ khám theo từng chuyên khoa.

- Thực hiện chế độ gọi khám ưu tiên với các trường hợp: Người già từ 80 tuổi trở lên; Trẻ em dưới 6 tuổi; Người bệnh trong tình trạng bệnh cấp tính.

* *Nếu người bệnh trong tình trạng cấp cứu thực hiện khám cấp cứu ngay theo quy trình khám cấp cứu Trung tâm Y tế ban hành.*

2. Bác sỹ và điều dưỡng tại các bàn khám.

2.1. Trường hợp khám với số khám đăng ký tại bàn khám.

Bước 1: Ấn số mời bệnh nhân vào khám theo thứ tự. Ưu tiên khám trước với người bệnh theo chế độ ưu tiên.

Bước 2: Kết hợp vừa hỏi bệnh, khám bệnh, hướng dẫn và tư vấn các chỉ định cận lâm sàng phục vụ cho chẩn đoán bệnh. Khi người bệnh có thêm các lý do khám không thuộc phạm vi chuyên môn, kịp khám kết thúc phần khám theo quy định, kê, in đơn thuốc (nếu có) sau đó tư vấn, hướng dẫn người bệnh tiếp tục khám thêm chuyên khoa tại bàn khám tiếp theo.

Bước 3: Phân tích kết quả các chỉ định cận lâm sàng, giải thích tình trạng bệnh theo 2 hướng.

+ Nếu tình trạng bệnh trong phạm vi chuyên môn điều trị được tại phòng khám; Tư vấn, giải thích tình trạng bệnh, chẩn đoán, kê đơn thuốc, hướng dẫn dùng thuốc sau khám và cách phòng chống, dự phòng bệnh hay phòng chống lây nhiễm nếu có. Ký số điện tử khi triển khai. Kiểm tra bảng kê chi phí và đơn thuốc hướng dẫn bệnh nhân xuống làm thủ tục thanh toán và lĩnh thuốc.

+ Nếu tình trạng bệnh vượt quá phạm vi chuyên môn điều trị tại phòng khám; Tư vấn, giải thích làm thủ tục chuyển tuyến cho người bệnh. Ký số điện tử khi triển khai. Kiểm tra bảng kê, hướng dẫn bệnh nhân xuống tầng 1 làm thủ tục, sau ra khu chờ để nhận giấy chuyển tuyến ở đó.

Bước 4: Trường hợp có cấp thêm giấy chứng nhận nghỉ BHXH hay các giấy tờ khác, hướng dẫn bệnh nhân làm xong các thủ tục ra khu chờ để nhận giấy tại đó.

2.2 Trường hợp khám chuyển phòng giữa các bàn khám.

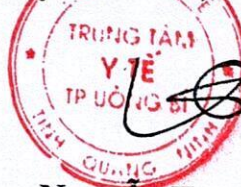
Kíp khám bệnh tiếp nhận nội dung chuyển khám của bàn khám chuyển đến, tiếp tục thực hiện quy trình khám theo từ bước 2, mục 2.1 trở đi.

Lưu ý:

- Trong quá trình thực hiện quy trình khám, nếu thấy phát sinh những tình huống vượt quá khả năng giải quyết, tùy theo vị trí đảm nhận báo cáo trực tiếp với lãnh đạo đơn vị xin ý kiến chỉ đạo. Trường hợp cần hội chẩn chuyên môn báo cáo trực tiếp với trưởng khoa, phòng phụ trách để tổ chức Hội chẩn.

- Trong suốt quá trình thực hiện quy trình, nhân viên y tế (từ khâu tiếp nhận thủ tục hành chính, đón tiếp, đến các bàn khám, phòng khám), có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu thông tin, dữ liệu người đến đăng ký khám, đảm bảo đúng thủ tục hành chính, thành phần hồ sơ, đúng người và nội dung theo quy định./.

**PHÓ GIÁM ĐỐC
PHỤ TRÁCH, ĐIỀU HÀNH**



Nguyễn Trung Hoan