

Số : 449/QĐ-TTYT

Uông Bí, ngày 31 tháng 05 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy trình khám bệnh, chữa bệnh của Phòng khám Đa khoa khu vực Nam Khê trực thuộc Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM Y TẾ THÀNH PHỐ UÔNG BÍ

Căn cứ Quyết định số 119/QĐ-SYT ngày 22/02/2017 của Sở Y tế tỉnh Quảng Ninh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ và tổ chức bộ máy của Trung tâm y tế thành phố Uông Bí trực thuộc Sở Y tế tỉnh Quảng Ninh;

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/04/2013 của Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện; Thực hiện Nghị quyết Hội đồng Khoa học- kỹ thuật của Trung tâm Y tế; Theo đề nghị của Trưởng phòng khám đa khoa khu vực Nam Khê,

QUYẾT ĐỊNH:

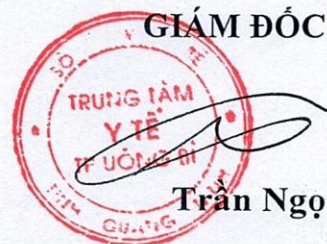
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình Khám bệnh, chữa bệnh của Phòng khám đa khoa khu vực Nam Khê thuộc Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; Bãi bỏ hoàn toàn các quy trình khám chữa bệnh của Phòng khám ĐKKV Nam Khê trước đây.

Điều 3. Các ông bà: Trưởng phòng Tổ chức hành chính – Kế hoạch tổng hợp, Phụ trách kế toán, Trưởng phòng khám đa khoa khu vực Nam Khê, Trưởng các khoa, phòng, bộ phận thuộc Trung tâm Y tế và toàn thể viên chức, người lao động và người dân khi sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại Phòng khám đa khoa khu vực Nam Khê có trách nhiệm tuân thủ, thi hành các quy định tại Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (thực hiện)
- Sở Y tế tỉnh (b/c)
- Lưu TCHC-KHHT, VT



Trần Ngọc Phương

QUY TRÌNH KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH

Của Phòng khám đa khoa khu vực Nam Khê
trực thuộc Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí

(Ban hành kèm theo Quyết định số 449 /QĐ-TTYT ngày 31/05/2018 của
Trung tâm Y tế thành phố Uông Bí)

I. ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG (NGƯỜI BỆNH):

Phòng khám ĐKKV Nam Khê có sơ đồ hướng dẫn quy trình và khu vực đón tiếp, hướng dẫn phục vụ khách hàng khi đến khám bệnh.

Bước 1: Tiếp đón khách hàng.

- Xếp số, lấy số thứ tự làm thủ tục khám bệnh tại phòng đón tiếp (phòng hành chính – tầng 1).

- Xuất trình thẻ bảo hiểm y tế và giấy tờ tùy thân có ảnh, hồ sơ chuyển viện hoặc giấy hẹn khám lại.

- Nhận phiếu số thứ tự khám bệnh, xem số thứ tự, số phòng khám và lên khu vực ghế chờ khám bệnh tầng 2, theo số khám các phòng (trước cửa các phòng khám).

- Đối với bệnh nhân cấp cứu, trẻ em dưới 6 tuổi, người già trên 80 tuổi được phát số ưu tiên khám trước (phiếu có chữ màu đỏ).

Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

Người bệnh vào khám theo số thứ tự từ ưu tiên đến không ưu tiên theo lượt gọi. Tùy theo tình trạng bệnh, bác sỹ có thể chỉ định xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh, hoặc chẩn đoán kê đơn mà không cần chỉ định xét nghiệm cận lâm sàng.

1. Người bệnh chỉ khám lâm sàng: người bệnh nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và quay lại phòng hành chính đón tiếp để làm thủ tục thanh toán và lĩnh thuốc.

2. Người bệnh có chỉ định làm thêm các xét nghiệm cận lâm sàng (xét nghiệm máu, nước tiểu, chụp Xquang, điện tim, siêu âm).

*/ Người bệnh nhận phiếu chỉ định cận lâm sàng từ bác sỹ ở các phòng khám theo hướng dẫn của điều dưỡng đến các phòng chức năng được chỉ định xếp giấy và chờ gọi theo thứ tự. Cụ thể:

- Phòng siêu âm, điện tim: phòng khám 1

- Phòng thủ thuật: Cạnh phòng khám 1, có tên biển chỉ dẫn.

- Khu xét nghiệm: khu nhà dẫy sau có biển hướng dẫn.

- Phòng chụp Xquang: phòng cuối tầng 1, bên trái (có biển chỉ dẫn)

*/ Vào thực hiện các chỉ định của bác sỹ khi nhân viên y tế mời.

* Phối hợp theo hướng dẫn của bác sỹ, KTV để thực hiện các kỹ thuật theo chỉ định.

* Đối với siêu âm và điện tim: người bệnh được trả ngay tại phòng.

* Đối với chụp Xquang và các xét nghiệm sau khi làm xong kỹ thuật người bệnh về khu vực chờ, kết quả được trả tại các phòng khám (Phim chụp Xquang bệnh nhân ký nhận và được mang về).

3. Trường hợp người bệnh vượt quá khả năng điều trị của phòng khám, bác sỹ và điều dưỡng tại các phòng khám sẽ tư vấn, hướng dẫn và làm thủ tục chuyển tuyến.

Bước 3: Thanh toán dịch vụ khám chữa bệnh và lĩnh thuốc

- Nộp phiếu thanh toán tại phòng hành chính (*phòng đón tiếp*), chờ đến lượt thanh toán, tùy theo từng trường hợp cụ thể theo Luật bảo hiểm y tế và các quy định BHYT mà người bệnh phải cùng chi trả bảo hiểm y tế theo quy định, thanh toán tiền tạm ứng nếu có.

- Ký nhận vào phiếu khám bệnh

- Kiểm tra thuốc được nhận, thuốc kê trong đơn và số y bạ.

- Nhận lại thẻ BHYT.

II. ĐỐI VỚI NHÂN VIÊN Y TẾ.

Bước 1: Tiếp đón người bệnh

- Phải luôn vui vẻ, chào tiếp đón người bệnh và người nhà bệnh nhân một cách trân trọng, lễ phép và thân thiện, đúng với quy tắc giao tiếp, ứng xử.

- Đối với các bệnh nhân tàn tật, già yếu đưa xe đẩy phối hợp hỗ trợ cùng với người nhà bệnh nhân làm thủ tục hành chính và đưa đi khám theo tình trạng bệnh.

- Hướng dẫn người bệnh làm thủ tục hành chính và quy trình khám chữa bệnh.

- Kiểm tra, đối chiếu thẻ bảo hiểm và các giấy tờ liên quan.

- Nếu thủ tục giấy tờ thiếu, không đủ hoặc sai sót hướng dẫn cho người bệnh một cách tỉ mỉ, chu đáo.

- Phát số thứ tự khám theo lĩnh vực bệnh nhân ưu tiên đến không ưu tiên.

Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán.

*/ *Tại bàn khám:*

- Thông báo người bệnh vào khám theo số thứ tự, từ ưu tiên đến không ưu tiên.

- Khám bệnh, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán và chỉ định điều trị.

- Tùy theo tình trạng người bệnh bác sỹ có thể khám lâm sàng và chỉ định điều trị ngay hoặc cho các chỉ định xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh.

- Trường hợp có xét nghiệm cận lâm sàng: bác sỹ ra chỉ định và hướng dẫn cho người bệnh đến các phòng chức năng thực hiện theo chỉ định yêu cầu



- Khi có đủ kết quả xét nghiệm cận lâm sàng, bác sỹ xem kết quả và đưa ra chỉ định điều trị.

- Trường hợp vượt quá khả năng điều trị của phòng khám, bác sỹ tư vấn, hướng dẫn người bệnh làm thủ tục chuyển tuyến theo quy định.

- Bác sỹ có trách nhiệm vừa khám bệnh, vừa tư vấn, tuyên truyền, giáo dục sức khỏe cho người bệnh.

****/Tại các phòng làm kỹ thuật cận lâm sàng.***

- Nhận phiếu chỉ định từ người bệnh.

- Thông báo người bệnh vào thực hiện kỹ thuật theo thứ tự.

- Hướng dẫn người bệnh chuẩn bị và phối hợp thực hiện kỹ thuật xét nghiệm, siêu âm, điện tim, Xquang.

- Làm kỹ thuật theo quy trình kỹ thuật quy định.

- Đối với siêu âm và điện tim trả kết quả ngay, còn các lĩnh vực cận lâm sàng khác hướng dẫn cho người bệnh về khu vực chờ và kết quả được trả tại các bàn khám.

****/Thực hiện các kỹ thuật tại phòng thủ thuật.***

- Xem lại chỉ định và các kết quả cận lâm sàng.

- Kiểm tra lại Mạch, nhiệt độ, huyết áp và tình trạng bệnh nhân.

- Giải thích và hướng dẫn kỹ thuật chuẩn bị làm, làm cam kết nếu có.

- Chuẩn bị y, dụng cụ theo quy trình kỹ thuật quy định thủ thuật cần làm.

- Hướng dẫn bệnh nhân phối hợp cùng thực hiện.

- Tư vấn người bệnh cách chăm sóc sau làm thủ thuật, hẹn khám lại.

- Hướng dẫn bệnh nhân quay về bàn khám chỉ định làm thủ thuật.

Bước 3: Thanh toán viện phí và cấp phát thuốc:

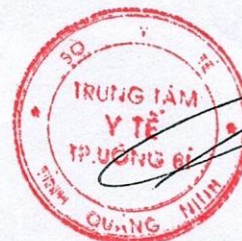
- Kiểm tra, cập nhật nội dung thông kê theo bảng kê chi phí khám chữa bệnh, ký xác nhận, đóng dấu, hướng dẫn bệnh nhân thanh toán nộp tiền viện phí theo quy định của Luật bảo hiểm y tế và các văn bản hướng dẫn.

- Chuyển đơn cho bộ phận cấp phát thuốc.

- Kiểm tra đơn thuốc và cấp thuốc cho người bệnh.

- Hướng dẫn và tư vấn cho người bệnh về cách dùng thuốc.

GIÁM ĐỐC



Trần Ngọc Phương

SƠ ĐỒ HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH



NƠI ĐÓN TIẾP

- Người bệnh xếp số khám bệnh vào vị trí theo ô ưu tiên và không ưu tiên.
- Vào lấy số khám theo hướng dẫn của nhân viên y tế.
- Trình thẻ BHYT và giấy tờ có ảnh kèm theo
- Tạm giữ thẻ tại phòng đón tiếp.

NƠI THU VIỆN PHÍ

- Người bệnh nộp phí, viện phí khám bệnh cùng chi trả (nếu có)
- Người bệnh nhận lại thẻ BHYT

NƠI PHÁT LĨNH THUỐC

- Người bệnh ký nhận, lĩnh thuốc theo đơn.
- Kiểm tra thuốc và số lượng

KHU VỰC CHỜ

- ***Tầng 1:** Người bệnh chờ lấy số thứ tự khám, chờ chụp X- quang
- ***Tầng 2:** Người bệnh chờ khám các phòng khám 1, phòng khám 2, phòng khám 3, , phòng thủ thuật, điện tim, siêu âm.
- ***Khu nhà phía sau:** Khu chờ xét nghiệm, chờ khám YHCT:
 - Người bệnh vào khám theo số thứ tự trên phiếu được phát theo phòng.
 - Chờ lấy kết quả xét nghiệm, chụp Xquang, giấy chuyển viện.
 - Nhân viên y tế các bàn khám gọi số khám ưu tiên trực tiếp, số khám khác theo bảng điện tử trước các bàn khám tại khu vực chờ tầng 2

KHÁM LÂM SÀNG

- ***Phòng khám 1:** Khám lâm sàng, chuyên sâu về nội khoa, siêu âm, điện tim.
- ***Phòng khám 2:** Khám lâm sàng, chuyên sâu về ngoại khoa.
- ***Phòng khám 3:** Khám lâm sàng và chuyên sâu về răng.
- ***Phòng khám YHCT:** Khám và thực hiện các kỹ thuật chuyên ngành về YHCT.
 - Tại các bàn khám Bác sỹ khám lần lượt theo số thứ tự.
 - Trường hợp cần khám thêm cận lâm sàng, bác sỹ ra chỉ định, điều dưỡng bàn khám sẽ hướng dẫn đi đến các phòng chức năng. (điện tim, siêu âm, Xquang, xét nghiệm)
 - Khi có kết quả, bác sỹ ra chỉ định điều trị, kê đơn, chuyển viện(Người bệnh nhận giấy chuyển viện tại khu vực chờ tầng 2)

KHÁM CẬN LÂM SÀNG

- Tầng 1:**
 - Chụp Xquang: phòng chụp Xquang (bệnh nhân chờ lấy kết quả tại khu vực chờ tầng 2)
- Tầng 2:**
 - Phòng khám 1: Siêu âm, điện tim (kết quả trả trực tiếp cho người bệnh tại phòng khám),
 - Phòng thủ thuật: Thực hiện và làm các thủ thuật theo từng chuyên khoa có tư vấn hướng dẫn tại các bàn khám.
 - Khu xét nghiệm: Đón tiếp người bệnh tại phòng lấy bệnh phẩm xét nghiệm, trả kết quả tại khu ghế chờ xét nghiệm theo quy định thời gian.(Các trường hợp cấp cứu được ưu tiên thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng trước)