

SỞ Y TẾ THÁI BÌNH

BỆNH VIỆN NHI



**QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ**

KÝ HIỆU : QT-KKB-02
LẦN BAN HÀNH : 02
NGÀY BAN HÀNH : 16/11/2020

Phân phê duyệt tài liệu:

SOẠN THẢO	SOÁT XÉT	PHÊ DUYỆT
NHÂN VIÊN	TRƯỞNG KHOA	PHÓ GIÁM ĐỐC
		 
Nguyễn Thị Mai	Trần Thị Nhẫn	★ Vũ Thanh Liêm

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT-KKB-02 Lần ban hành: 02 Trang: 3/10
	KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ	

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện hoạt động khám bệnh tại bệnh viện Nhi Thái Bình.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho hoạt động khám bệnh cho người bệnh tại bệnh viện Nhi Thái Bình.

3. TRÁCH NHIỆM

Khoa Khám bệnh, khoa Khám tự nguyện, Bác sỹ khám bệnh cho bệnh nhân, bộ phận TCKT ngoại trú, tổ Chăm sóc khách hàng chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này.

4. KHÁI NIỆM/ CHỮ VIẾT TẮT

- BHXH: Bảo hiểm xã hội
- BS: Bác sỹ
- KB: Khám bệnh
- BN: Bệnh nhân

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

(xem trang sau)



QUY TRÌNH

KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ

Ký hiệu: QT-KKB-02

Lần ban hành: 02

Trang: 4/10

5.1 Quy trình khám bệnh đối với bệnh nhân không có thẻ bảo hiểm y tế

5.1.1 Lưu đồ

BU ỚC	TRÁCH NHIỆM	LƯU ĐỒ	BIỂU MẪU
1	ĐD đón tiếp, Tổ CSKH		Sổ KB
2	ĐD đăng ký vào máy tính, Tổ CSKH		Sổ KB
3	BS khám bệnh, ĐD bàn khám		Sổ KB
4	Kế toán viện phí ngoại trú		Giấy chỉ định, Hóa đơn
5	Tổ CSKH, Bộ phận trực tiếp thực hiện dịch vụ		Giấy chỉ định
6	BS khám bệnh, ĐD bàn khám Kế toán viện phí ngoại trú		HSBA Sổ KB, đơn thuốc
7	ĐD bàn khám, bộ phận hướng dẫn		Hồ sơ bệnh án, Sổ A3
9	ĐD hành chính		Mẫu báo cáo

**QUY TRÌNH****KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ**

Ký hiệu: QT-KKB-02

Lần ban hành: 02

Trang: 5/10

5.1.2 Diễn giải lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Hồ sơ/ Biểu mẫu
Bước 1	ĐD đón tiếp, Tổ CSKH	Đón tiếp BN: - Ngay sau khi bệnh nhân đến khu vực tiếp đón, ĐD đón tiếp hoặc Tổ CSKH chào hỏi người bệnh, người nhà người bệnh. - Thông qua sơ bộ đánh giá tình trạng bệnh nhân (quan sát, kiểm tra sơ bộ, hỏi, ...), phân loại người bệnh, nhận định ban đầu đối với người bệnh cấp cứu hoặc không cấp cứu: + Đối với người bệnh cấp cứu hoặc ưu tiên sau khi xử lý ban đầu chuyển Khoa cấp cứu hoặc Phòng khám cấp cứu B202. + Đối với người bệnh không cấp cứu: Tư vấn các hình thức khám, hướng dẫn người nhà bệnh nhân rút số đăng ký khám bệnh theo thứ tự và xếp hàng hoặc ngồi chờ làm thủ tục KB.	Sổ khám bệnh
Bước 2	ĐD Khoa Khám bệnh, Tổ CSKH, Thu ngân	Thực hiện thủ tục khám bệnh: - ĐD Khoa Khám bệnh gọi bệnh nhân theo số thứ tự đăng ký khám bệnh; nhận sổ khám bệnh, giấy tờ liên quan của BN để vào hệ thống phần mềm đầy đủ các thông tin của người bệnh và phân loại, điều tiết bệnh nhân vào các phòng khám theo đúng chuyên khoa phù hợp. - ĐD chuyển sổ khám bệnh sang thu ngân và hướng dẫn bệnh nhân nộp tiền khám bệnh. - Tổ CSKH hướng dẫn bệnh nhân vào bàn khám đã được ghi trên sổ khám bệnh.	Sổ khám bệnh Hóa đơn khám bệnh
Bước 3	BS khám bệnh, ĐD bàn khám	BS thực hiện KB: - Bệnh nhân khám bệnh theo số trên phiếu khám (Nhìn biển, sơ đồ hướng dẫn). - Chờ đến lượt khám theo số trên bảng điện tử (Số thứ tự trong phiếu khám). - Sau khi bác sỹ khám bệnh xong:	Sổ khám bệnh, hồ sơ bệnh án



QUY TRÌNH

KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ

Ký hiệu: QT-KKB-02

Lần ban hành: 02

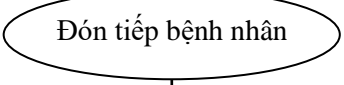
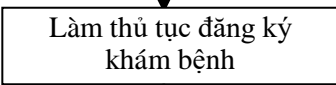
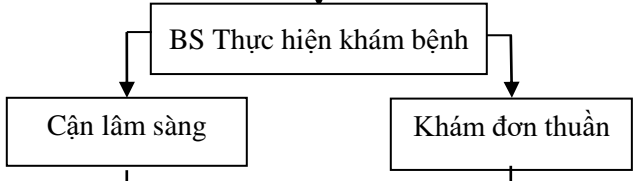
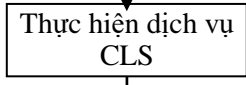
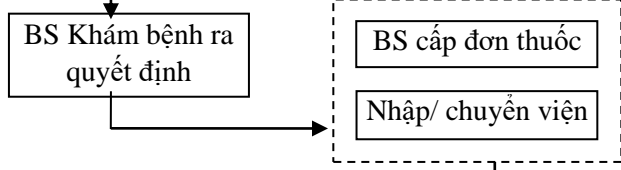
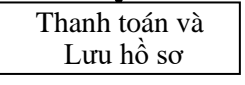
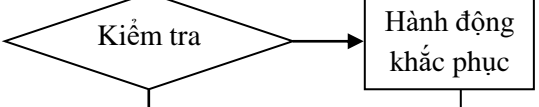
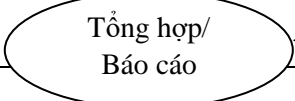
Trang: 6/10

		+ Bệnh nhân có chỉ định cận lâm sàng: Điều dưỡng BK hướng dẫn người nhà các bước tiếp theo. + Bệnh nhân không có chỉ định cận lâm sàng: Nhập viện ngay hoặc kê đơn điều trị ngoại trú.	
Bước 4	Kế toán viện phí ngoại trú	Nộp viện phí: - Bệnh nhân có chỉ định dịch vụ cận lâm sàng: nộp tiền dịch vụ tại ô thu ngân ngoại trú.	Hóa đơn
Bước 5	Tổ chăm sóc khách hàng Bộ phận trực tiếp thực hiện dịch vụ	Thực hiện dịch vụ: - thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn tiếp BN. - Tùy theo chỉ định dịch vụ, BN sẽ được các NVYT trực tiếp thực hiện và hẹn trả kết quả cụ thể.	Giấy chỉ định CLS
Bước 6	BS khám bệnh, ĐD bàn khám Kế toán viện phí ngoại trú	- Bs khám bệnh kết luận: + Bệnh nhân điều trị ngoại trú: Kê đơn, hướng dẫn, tư vấn điều trị và hẹn tái khám. + Bệnh nhân nhập viện: Hoàn thiện hồ sơ bệnh án. - Tạm ứng viện phí nhập viện tại ô thu ngân ngoại trú.	Sổ khám bệnh, đơn thuốc hoặc HSBA
Bước 7	ĐD bàn khám Bộ phận hướng dẫn	Lưu hồ sơ: - Lưu thông tin bệnh nhân vào sổ khám bệnh A3 và bàn giao bệnh nhân cho bộ phận hướng dẫn. - Bộ phận hướng dẫn: Bàn giao hồ sơ bệnh án và bệnh nhân nhập khoa lâm sàng.	Sổ khám bệnh A3, HSBA
Bước 8	Trưởng khoa, ĐD trưởng, Bộ phận làm trực tiếp	- Kiểm tra, giám sát hoạt động khám bệnh. Phát hiện lỗi và kịp thời đưa ra hướng giải quyết, khắc phục. - Trách nhiệm sửa lỗi (cá nhân) hoặc phối hợp với các bộ phận khác liên quan.	

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT-KKB-02 Lần ban hành: 02 Trang: 7/10
	KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ	

Bước 9	ĐD hành chính	Tổng hợp báo cáo số liệu định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của khoa phòng; bệnh viện	Mẫu báo cáo

5.2 Quy trình khám bệnh đối với bệnh nhân có thẻ bảo hiểm y tế

BƯỚC	TRÁCH NHIỆM	LƯU ĐỒ	BIỂU MẪU
1	ĐD đón tiếp, Tổ CSKH		Sổ KB
2	ĐD đăng ký vào máy tính, Tổ CSKH		Sổ KB
3	BS khám bệnh, ĐD bàn khám		Sổ KB
4	Tổ CSKH, Bộ phận trực tiếp thực hiện		Giấy chỉ định
5	BS khám bệnh, ĐD bàn khám		Đơn thuốc HSBA Sổ KB
6	ĐD bàn khám - HD Kế toán viện phí		HSBA Sổ KB A3
7	Trưởng khoa, ĐD trưởng, bộ phận làm trực tiếp		Sổ kiểm tra
8	ĐD hành chính		Mẫu báo cáo



QUY TRÌNH

KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ

Ký hiệu: QT-KKB-02

Lần ban hành: 02

Trang: 8/10

5.2.2 Diễn giải nội dung lưu đồ

Bước	Trách nhiệm	Mô tả	Hồ sơ/ Biểu mẫu
Bước 1	Đ D đón tiếp, Tổ CSKH	Đón tiếp BN: <ul style="list-style-type: none">- Chào hỏi người bệnh, người nhà người bệnh- Phân loại người bệnh, nhận định ban đầu đối với người bệnh cấp cứu hoặc không cấp cứu:<ul style="list-style-type: none">+ Đối với người bệnh cấp cứu sau khi xử lý ban đầu chuyển Khoa cấp cứu hoặc Phòng khám cấp cứu B202.+ Đối với người bệnh không cấp cứu: Tư vấn các hình thức khám. Phát số đăng ký khám bệnh theo thứ tự. Hướng dẫn người nhà và người bệnh xếp hàng hoặc ngồi chờ làm thủ tục KB.	Sổ khám bệnh
Bước 2	Đ D đăng ký vào máy tính, Tổ CSKH	Đăng ký vào máy: <ul style="list-style-type: none">- ĐD nhận sổ, GKS, GCS, Thẻ BHYT, Giấy chuyển viện (nếu có) của NB.- Vào hệ thống phần mềm đầy đủ các thông tin của người bệnh.- Đại diện bảo hiểm y tế giám định	Sổ khám bệnh
Bước 3	BS khám bệnh, ĐD bàn khám	BS thực hiện KB: <ul style="list-style-type: none">- Bệnh nhân khám bệnh theo số trên phiếu khám (Nhìn biển, sơ đồ hướng dẫn).- Chờ đến lượt khám theo số trên bảng điện tử (Số thứ tự trong phiếu khám).- Sau khi bác sỹ khám bệnh xong:<ul style="list-style-type: none">+ Bệnh nhân có chỉ định cận lâm sàng: Điều dưỡng BK hướng dẫn người nhà các bước tiếp theo.+ Bệnh nhân không có chỉ định cận lâm sàng: Nhập viện/ chuyển viện ngay hoặc cấp đơn điều trị ngoại trú.	Sổ khám bệnh, hồ sơ bệnh án
Bước 4	Tổ chăm sóc khách hàng	Thực hiện dịch vụ CLS: <ul style="list-style-type: none">- thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn tiếp BN.	Giấy chỉ định



QUY TRÌNH

KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ

Ký hiệu: QT-KKB-02

Lần ban hành: 02

Trang: 9/10

	Bộ phận trực tiếp thực hiện dịch vụ	- Tùy theo chỉ định dịch vụ, BN sẽ được các NVYT trực tiếp thực hiện và hẹn trả kết quả cụ thể.	
Bước 5	BS khám bệnh, ĐD bàn khám	- Bs khám bệnh kết luận: + Bệnh nhân điều trị ngoại trú: Cấp đơn, hướng dẫn, tư vấn điều trị và hẹn tái khám. + Bệnh nhân nhập viện/ Chuyển viện: Hoàn thiện hồ sơ bệnh án; Giấy chuyển viện.	Sổ khám bệnh, đơn thuốc hoặc HSBA hoặc giấy chuyển viện
Bước 6	ĐD bàn khám Bộ phận hướng dẫn Kế toán viện phí	Thanh toán và Lưu hồ sơ: - Lưu thông tin bệnh nhân vào sổ khám bệnh A3 và bàn giao bệnh nhân cho bộ phận hướng dẫn. - Bộ phận hướng dẫn: Bàn giao hồ sơ bệnh án và bệnh nhân nhập khoa LS hoặc làm các thủ tục duyệt xin dấu lãnh đạo BV đối với BN chuyển viện. - Thanh toán, trả thẻ BHYT, giấy chuyển viện (nếu có) và tạm ứng viện phí (BN nhập viện).	HSBA hoặc giấy chuyển viện
Bước 7	Trưởng khoa, ĐD trưởng. Bộ phận làm trực tiếp	- Kiểm tra, giám sát hoạt động khám bệnh. Phát hiện lỗi và kịp thời đưa ra hướng giải quyết, khắc phục. -Trách nhiệm sửa lỗi (cá nhân) hoặc phối hợp với các bộ phận khác liên quan.	Sổ kiểm tra
Bước 8	ĐD hành chính	Tổng hợp báo cáo số liệu định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của khoa phòng; bệnh viện	Mẫu báo cáo

	QUY TRÌNH	Ký hiệu: QT-KKB-02 Lần ban hành: 02 Trang: 10/10
	KHÁM BỆNH NGOẠI TRÚ	

6. LƯU HỒ SƠ

STT	Mã hồ sơ	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Thời gian lưu	Hình thức lưu
1	BMT.02.KKB.02	Sổ khám bệnh, Sổ A3	Khoa KB	1 năm	Bản giấy
Hết thời hạn lưu hồ sơ 1 năm tại phòng, chuyển lưu trữ chung của cơ quan theo quy định.					

7. PHỤ LỤC, BIỂU MẪU

STT	Mã biểu mẫu	Tên biểu mẫu
1	BMT.02.KKB.02	Sổ khám bệnh, Sổ A3

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

STT	Tên văn bản	Ghi chú
1	Luật khám bệnh, chữa bệnh năm 2009.	
2	Nghị định 87/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 09 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh.	
3	Quyết định số 1313/QĐ-BYT Ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng BYT hướng dẫn quy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh của bệnh viện.	