

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN AN BÌNH



QUY TRÌNH KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI KHOA KHÁM BỆNH

Mã hiệu: QT.10 KKB

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 20/05/2022

	Soạn thảo	Xem xét thông qua	Phê duyệt
Họ & tên	BS.CKII Nguyễn Đức Trung	BS.CKII. Trần Văn Hải	BS.CKII Hồ Hải Trường Giang
Chức vụ	TP.KHTH	Phó Giám đốc	Giám đốc
Chữ ký	Đã ký	Đã ký	Đã ký

[illegible]

MỤC LỤC

1. MỤC ĐÍCH.....	1
2. PHẠM VI ÁP DỤNG	1
3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN	1
4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT	1
5. NỘI DUNG	3
6. HỒ SƠ CẦN LƯU.....	10



QUY TRÌNH KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI KHOA KHÁM BỆNH

Mã hiệu: QT.10 KKB
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 20/5/2022
Trang: 1 | 10

1. MỤC ĐÍCH

Khám và điều trị bệnh ngoại trú các chuyên khoa cho những người có thẻ bảo hiểm y tế đúng tuyến/chuyển tuyến.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với tất cả hoạt động tiếp nhận người bệnh thuộc diện bảo hiểm y tế đúng tuyến/chuyển tuyến tại khu khám bệnh thuộc khoa Khám bệnh của bệnh viện An Bình.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009
- Quyết định 1313/QĐ-BYT về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện ra ngày 22/4/2013 của Bộ Y Tế.
- Sổ tay chất lượng.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Quy trình khám bệnh: được thiết lập theo quy định của bệnh viện, kiểm soát các hoạt động khám bệnh, phân định thứ tự thực hiện các công việc, đồng thời phân định công việc của từng người tham gia trong quy trình. Quy trình giúp người bệnh, bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên, hồ lý thực hiện quyền lợi và nghĩa vụ đúng ngay từ đầu. Quy trình được cải tiến thường xuyên để giảm phiền hà cho người bệnh và nâng cao chất lượng khám chữa bệnh. Cải tiến quy trình thông được thực hiện thông qua hoạt động theo dõi và giám sát.

4.2. Sổ tay chất lượng: là tài liệu mô tả mối tương tác giữa các quá trình, phạm vi áp dụng và các loại trừ trong quy trình khám bệnh. Sổ tay chất lượng được thiết lập nhằm cung cấp thông tin nhất quán cho cả nội bộ và bên ngoài về quy trình khám bệnh của bệnh viện An Bình.

4.3. Người tham gia trong qui trình: gồm bệnh nhân, nhân viên chăm sóc khách hàng, điều dưỡng, bác sĩ, nhân viên thu ngân.



**QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH**

Mã hiệu: QT.10 KKB

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 20/5/2022

Trang: 2 | 10

4.4. Bảo hiểm y tế đúng tuyến: là thẻ có nơi đăng ký khám chữa bệnh ban đầu là bệnh viện An Bình.

4.5. Bảo hiểm y tế chuyển tuyến: bệnh nhân có thẻ bảo hiểm y tế và giấy chuyển tuyến hoặc giấy hẹn khám lại của bệnh viện An Bình.

4.6. Các từ viết tắt:

BN: bệnh nhân

BS: bác sỹ

ĐD: điều dưỡng

BHYT : bảo hiểm y tế

GCT: giấy chuyển tuyến

CSKH: chăm sóc khách hàng

KT: kiểm tra

KB: khám bệnh

PK: phòng khám

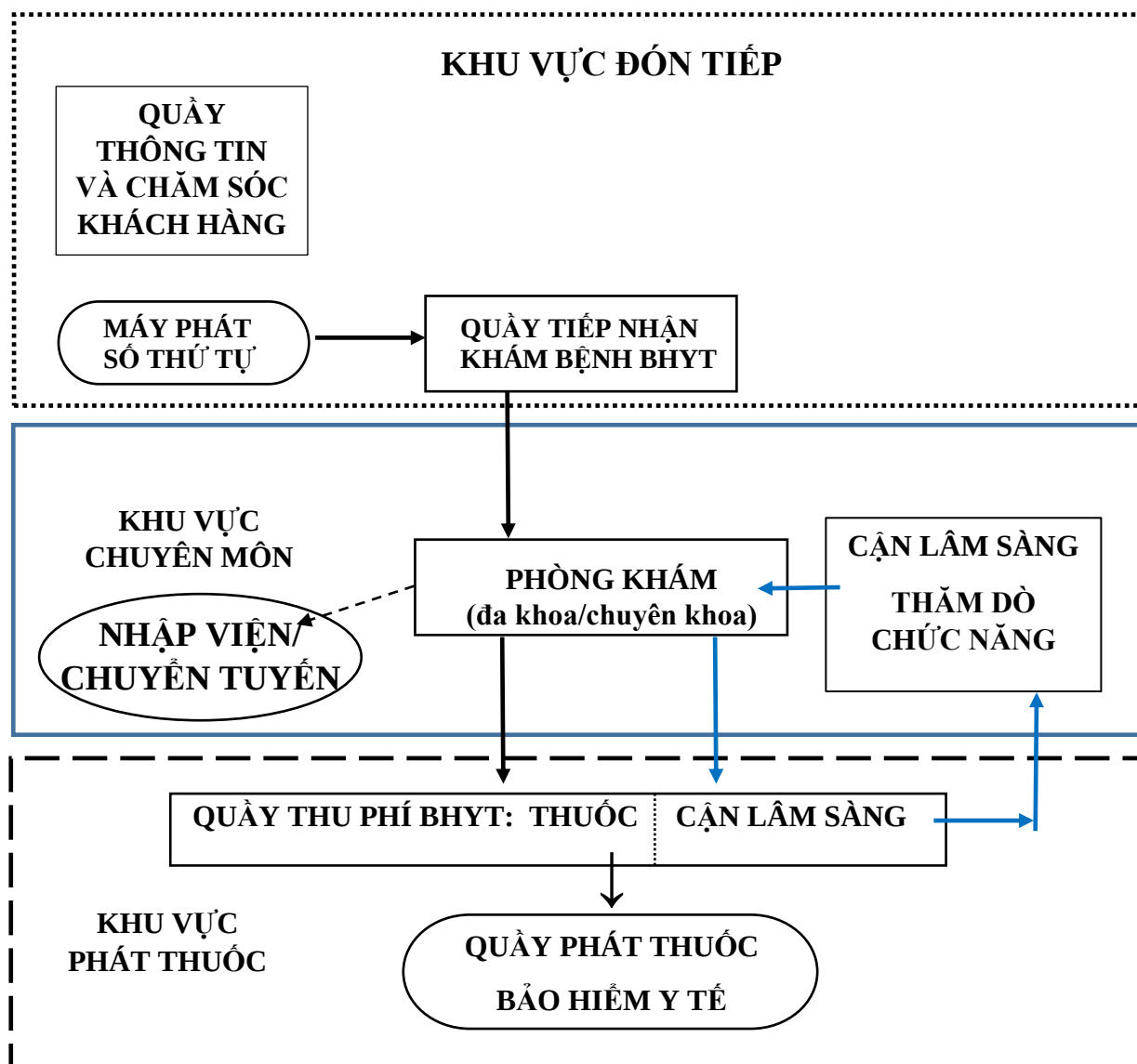
CLS: cận lâm sàng

TDCN: thăm dò chức năng

	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT.10 KKB
	KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ		Lần ban hành: 02
	TẠI KHOA KHÁM BỆNH		Ngày ban hành: 20/5/2022
			Trang: 3 10

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ





**QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH**

Mã hiệu: QT.10 KKB
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 20/5/2022
Trang: **4** | 10

5.2. Mô tả

**QUY TRÌNH KHÁM BỆNH BHYT KHÔNG CÓ CLS/TDCN
(quy trình có 5 bước)**

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
Bước 1	Lấy số thứ tự tại máy phát số tự động	Nhân viên CSKH	Máy phát số hoạt động: sáng từ 6g15 đến 11g; chiều từ 12g15 đến 16g. Sáng từ 6g30-11g; chiều từ 12g30-16g; nhân viên CSKH hướng dẫn cho bệnh nhân cách bấm số thứ tự dành cho đối tượng thông thường và đối tượng ưu tiên. Hướng dẫn BN các giấy tờ cần trình và đường đi đến quầy tiếp nhận bệnh.	Phiếu báo số thứ tự đến quầy tiếp nhận bệnh.
		BN	BN bấm nút trên máy phát số và lấy phiếu in ra từ máy.	
Bước 2	Đăng ký phòng khám	BN	BN cầm phiếu, đi đến quầy tiếp nhận chờ gọi số. Khi đến lượt của mình thì trình giấy tờ tùy thân có hình, thẻ BHYT đúng tuyến, hoặc thẻ BHYT có GCT/giấy hẹn tái khám, sổ KB đã có (nếu không có thì mua tại quầy thu ngân và điền thông tin của mình vào sổ KB), khai bệnh hoặc yêu cầu PK chuyên khoa cần khám.	Phiếu báo phòng khám và số thứ tự vào khám bệnh (được dán trên bìa sổ KB).
		ĐD tiếp nhận bệnh	Sáng từ 6g30 đến 11g; chiều từ 12g30 đến 16g: ĐD gọi số thứ tự, xem thẻ BHYT, KT đúng người, đúng tên trên thẻ BHYT, KT hạn sử dụng của thẻ, hỏi tình trạng bệnh hoặc hỏi BN cần khám phòng khám nào, sau đó nhập máy, in	



QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH

Mã hiệu: QT.10 KKB

Lần ban hành: 02

Ngày ban hành: 20/5/2022

Trang: 5 | 10

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			phiếu khám chuyên khoa có số thứ tự và dán vào bìa cuốn sổ KB của bệnh nhân. Trả lại sổ KB cho BN.	
Bước 3	Đến PK chuyên khoa	BN	Cầm sổ KB, đi đến các PK chuyên khoa đã được đăng ký, chờ đúng số thứ tự trên bảng điện tử thì vào. Khai bệnh và các tiền căn bệnh, tiền căn dị ứng thuốc của mình cho BS biết.	Toa thuốc, hồ sơ bệnh án nhập viện
		BS	Sáng từ 7g00 đến 11g30 (giải lao 15 phút); chiều từ 13g đến 16g30 (giải lao 15 phút): BS khám bệnh. - Nếu có chỉ định nhập viện thì cho BN nhập viện và làm hồ sơ bệnh án (chuyển sang quy trình nhập viện). - Nếu không, thì ghi và in toa thuốc (3 bản). Ký tên vào toa thuốc.	
		ĐD	Nếu có chỉ định nhập viện thì hoàn tất hồ sơ bệnh án (chuyển sang quy trình nhập viện). Nếu không, thì lấy toa thuốc kẹp vào sổ KB và đưa lại cho BN. Kẹp chung 2 toa còn lại với nhau và hướng dẫn bệnh nhân nộp tại quầy thu phí BHYT để đóng tiền thuốc (nếu có).	
Bước 4	Đóng tiền lãnh thuốc BHYT	BN	Cầm toa thuốc, đến quầy thu phí tiền thuốc BHYT (trong khu phát thuốc), nộp và chờ gọi tên đóng tiền.	Biên lai tiền thuốc

	QUY TRÌNH KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ TẠI KHOA KHÁM BỆNH	Mã hiệu: QT.10 KKB
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 20/5/2022
		Trang: 6 10

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
	Thu tiền thuốc BHYT	Nhân viên thu ngân	Nhận toa thuốc, nhập máy và gọi tên BN để thu tiền thuốc (nếu có), sau đó chuyển toa thuốc qua quầy phát thuốc BHYT. Hướng dẫn bệnh nhân qua quầy phát thuốc BHYT chờ gọi tên và lãnh thuốc.	
Bước 5	Lãnh thuốc	BN	Chờ gọi tên ở quầy phát thuốc, nhận thuốc và KT xem có đúng với toa thuốc hay không. Ký xác nhận và ra về.	



**QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH**

Mã hiệu: QT.10 KKB
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 20/5/2022
Trang: 7 | 10

**QUY TRÌNH KHÁM BỆNH BHYT CÓ CLS, TDCN
(quy trình có 8 bước)**

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
Bước 1	Lấy số thứ tự tại máy phát số tự động	Nhân viên CSKH	Máy phát số hoạt động: sáng từ 6g15 đến 11g; chiều từ 12g15 đến 16g: Sáng từ 6g30-11g; chiều từ 12g30-16g: nhân viên CSKH hướng dẫn cho bệnh nhân cách bấm số thứ tự dành cho đối tượng thông thường và đối tượng ưu tiên. Hướng dẫn người bệnh đường đi đến quầy tiếp nhận bệnh.	Phiếu báo số thứ tự đến quầy tiếp nhận bệnh.
		BN	BN bấm nút trên máy phát số và lấy phiếu in ra từ máy.	
Bước 2	Đăng ký phòng khám	BN	BN cầm phiếu, đi đến quầy tiếp nhận chờ gọi số. Khi đến lượt của mình thì trình giấy tờ tùy thân có hình, thẻ BHYT đúng tuyến, hoặc thẻ BHYT có GCT/giấy hẹn tái khám, sổ KB đã có (nếu không có thì mua tại quầy thu ngân và điền thông tin của mình vào sổ KB), khai bệnh hoặc yêu cầu PK chuyên khoa cần khám.	Phiếu báo phòng khám và số thứ tự vào khám bệnh (được dán trên bìa sổ KB).
		ĐD tiếp nhận bệnh	Sáng từ 6g30 đến 11g; chiều từ 12g30 đến 16g: ĐD gọi số thứ tự, xem thẻ BHYT, KT đúng người, đúng tên trên thẻ BHYT, KT hạn sử dụng của thẻ, hỏi tình trạng bệnh hoặc hỏi BN cần khám phòng khám nào, sau đó nhập máy, in phiếu khám chuyên khoa có số thứ tự và dán vào bìa cuốn sổ KB của bệnh nhân. Trả lại sổ KB cho BN.	



QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH

Mã hiệu: QT.10 KKB
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 20/5/2022
Trang: 8 | 10

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
Bước 3	Đến PK chuyên khoa	BN	Cầm sổ KB, đi đến các PK chuyên khoa đã được đăng ký, chờ đúng số thứ tự trên bảng điện tử thì vào. Khai bệnh và các tiền căn bệnh, tiền căn dị ứng thuốc của mình cho BS biết.	Chỉ định thực hiện CLS/TDCN, hồ sơ bệnh án nhập viện
		BS	Sáng từ 7g00 đến 11g30 (giải lao 15 phút); chiều từ 13g đến 16g30 (giải lao 15 phút): BS khám bệnh. - Nếu có chỉ định nhập viện thì cho BN nhập viện và làm hồ sơ bệnh án (chuyển sang quy trình nhập viện). - Nếu có chỉ định CLS, TDCN thì in phiếu chỉ định, ký tên và đưa cho bệnh nhân.	
		ĐD	- Nếu có chỉ định nhập viện thì hoàn tất hồ sơ bệnh án (chuyển sang quy trình nhập viện). - Nếu có chỉ định thực hiện CLS, TDCN thì ĐD sẽ đưa bản hướng dẫn các bước thực hiện CLS, TDCN cho bệnh nhân đọc và làm theo. Hướng dẫn bệnh nhân qua quầy thu phí BHYT để đóng tiền thực hiện CLS, TDCN.	
Bước 4	Đóng phí thực hiện CLS, TDCN	BN	BN cầm phiếu chỉ định thực hiện CLS, TDCN đến quầy thu phí BHYT (trong khu phát thuốc) nộp và chờ gọi tên đóng tiền.	Biên lai đóng tiền
	Thu phí thực hiện CLS, TDCN	Nhân viên thu ngân	Nhân viên thu ngân nhận phiếu, nhập dữ liệu vào máy tính, gọi tên bệnh nhân và thu tiền (nếu có), in biên lai và đưa lại cho BN.	



QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH

Mã hiệu: QT.10 KKB
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 20/5/2022
Trang: 9 | 10

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
Bước 5	Thực hiện CLS, TDCN	BN	Đến các khoa CLS, TDCN như trong giấy hướng dẫn, nộp phiếu và chờ gọi tên.	Kết quả CLS, TDCN
		BS, ĐD	Thực hiện các CLS, TDCN (chuyển sang quy trình thực hiện CLS, TDCN). In kết quả đưa cho BN	
Bước 6	Khám bệnh sau khi có kết quả CLS, TDCN	BN	Cầm kết quả CLS, TDCN quay trở lại phòng khám để BS đọc kết quả.	Toa thuốc, HSBA nhập viện
		BS	Đọc kết quả, khám lại, nếu có chỉ định nhập viện thì làm hồ sơ bệnh án (chuyển sang quy trình nhập viện) nếu không thì ghi và in toa thuốc (3 bản). Ký tên vào toa thuốc.	
		ĐD	- Nếu có chỉ định nhập viện thì hoàn tất hồ sơ bệnh án (chuyển sang quy trình nhập viện). - Nếu không, thì lấy toa thuốc kẹp vào sổ KB và đưa lại cho BN. Kẹp chung 3 toa thuốc còn lại với nhau và hướng dẫn bệnh nhân đi đóng tiền thuốc.	
Bước 7	Đóng tiền lãnh thuốc BHYT	BN	Cầm toa thuốc, đến quầy thu phí tiền thuốc BHYT (trong khu phát thuốc), nộp và chờ gọi tên đóng tiền.	Biên lai tiền thuốc
	Thu tiền thuốc BHYT	Nhân viên thu ngân	Nhận toa thuốc, nhập máy và gọi tên BN để thu tiền thuốc, sau đó chuyển toa thuốc qua quầy phát thuốc BHYT. Hướng dẫn bệnh nhân qua quầy phát thuốc BHYT chờ gọi tên và lãnh thuốc.	
Bước 8	Lãnh thuốc	BN	Chờ gọi tên ở quầy phát thuốc, nhận thuốc và KT xem có đúng với toa thuốc hay không. Ký xác	



**QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ
TẠI KHOA KHÁM BỆNH**

Mã hiệu: QT.10 KKB
Lần ban hành: 02
Ngày ban hành: 20/5/2022
Trang: **10** | 10

Thứ tự	Hoạt động	Trách nhiệm	Mô tả	Biểu mẫu
			nhận và ra về.	

6. Biểu mẫu

- Sổ khám bệnh

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

- Danh sách khám bệnh (lưu tại quầy tiếp nhận BHYT, thời gian lưu: 12 tháng).
- Biên lai thu tiền (lưu tại phòng tài chính kế toán, thời gian lưu: xin xem qui trình của phòng tài chính kế toán).
- Phiếu chỉ định CLS, TDCN (lưu tại phòng tài chính kế toán, thời gian lưu: xin xem qui trình của phòng tài chính kế toán).
- Toa thuốc (lưu tại khoa Dược, thời gian lưu: xin xem qui trình của khoa dược).

Hồ sơ được lưu tại các đơn vị như đã nêu trên. Sau khi hết hạn, hồ sơ sẽ được chuyển đến bộ phận lưu trữ của bệnh viện và lưu trữ theo quy định hiện hành./.