

# BỆNH VIỆN BẠCH MAI



## QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN VÀ QUẢN LÝ NGƯỜI BỆNH ĐẾN TƯ VẤN VÀ TÁI KHÁM THEO YÊU CẦU TẠI CÁC ĐƠN VỊ QT.74.HT

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	CN. Nguyễn Thị Thục Mai	- Phòng QLCL:	GS. TS Ngô Quý Châu
Ký	(đã ký)	(đã ký) - Phòng KHTH: (đã ký) - Phòng ĐD: (đã ký)	(đã ký)

<b>BỆNH VIỆN BẠCH MAI</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN VÀ QUẢN LÝ NB ĐẾN TƯ VẤN VÀ TÁI KHÁM THEO YÊU CẦU TẠI CÁC ĐƠN VỊ</b>	Mã số: QT.74.HT Ngày ban hành: 01/06/2017 Lần ban hành: 01
---------------------------	--	--

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình/ quy định/ hướng dẫn này.
2. Tài liệu này khi được ban hành có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Ban Giám đốc bệnh viện.
3. Mỗi đơn vị được cung cấp 01 bản, có đóng dấu Kiểm soát của phòng Quản lý chất lượng. Các đơn vị khi có nhu cầu sửa đổi, bổ sung tài liệu, đề nghị liên hệ với phòng Quản lý chất lượng để được hỗ trợ.

**NOI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu vào ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng QLCL	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng KHTH	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Điều dưỡng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các ĐV lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các ĐV cận lâm sàng	<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

## **I. MỤC ĐÍCH**

Quy định thống nhất quá trình tiếp đón và quản lý người bệnh đến tư vấn và tái khám theo yêu cầu tại các đơn vị của bệnh viện Bạch Mai.

## **II. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Áp dụng đối với người bệnh đến tư vấn và tái khám theo yêu cầu tại các đơn vị trong bệnh viện Bạch Mai.

## **III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN:**

1. Nghị quyết TW IV khóa VII về việc đa dạng hóa các hình thức chăm sóc sức khỏe nhân dân.
2. Quyết định số 5550/QĐ-BYT, ngày 28/12/2006 của Bộ Trưởng Bộ Y Tế trao quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm về tài chính đối với đơn vị sự nghiệp công lập cho Bệnh viện Bạch Mai theo Nghị định 43.
3. Quyết định số 1027/QĐ-BYT ngày 26/03/2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Quy chế Tổ chức và Hoạt động của Bệnh viện Bạch Mai.
4. Luật Khám bệnh, chữa bệnh.
5. Quyết định 1313/QĐ-BYT, ngày 22/4/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện.

## **IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT**

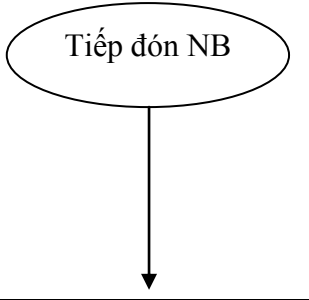
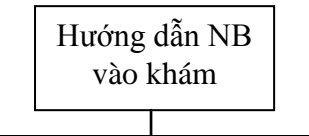
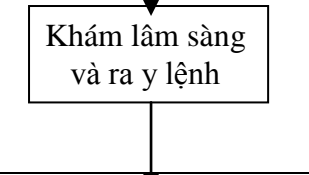
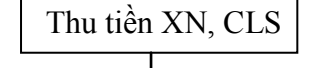

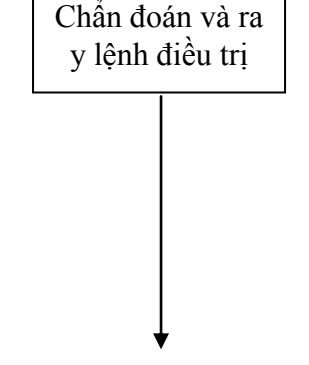
### **4.1 Giải thích thuật ngữ:**

Không có.

### **4.2 Từ viết tắt:**

- BS: Bác sĩ
- CLS: Cận lâm sàng
- ĐD: Điều dưỡng
- KTV: Kỹ thuật viên
- NB: Người bệnh
- NV: Nhân viên
- XN: Xét nghiệm.

**V. NỘI DUNG QUY TRÌNH**

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
NV tiếp đón, NV thu tiền	 <p>Flowchart step: Tiếp đón NB (in an oval shape)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chào hỏi, hỏi thông tin hành chính, nhu cầu khám của NB.</li> <li>- Đánh giá sơ bộ tình trạng NB và kịp thời xử trí cấp cứu nếu cần (thực hiện theo QT.73.HT).</li> <li>- Nhập thông tin vào phần mềm quản lý NB tái khám.</li> <li>- In phiếu khám từ phần mềm quản lý NB tái khám, phát số thứ tự cho NB.</li> <li>- Thu tiền khám bệnh.</li> <li>- <b>NVYT</b> hướng dẫn NB chờ tại các phòng khám, không để NB chờ quá lâu tại một địa điểm.</li> <li>- Điều dưỡng trưởng giám sát, điều phối NV hợp lý khi cần thiết.</li> </ul>
<b>NVYT</b>	 <p>Flowchart step: Hướng dẫn NB vào khám (in a rectangular box)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân loại NB được ưu tiên theo Luật khám chữa bệnh.</li> <li>- Gọi người bệnh vào khám theo thứ tự.</li> <li>- Thu lại phiếu khám và biên lai của NB.</li> </ul>
Bác sỹ, Điều dưỡng/ <b>NVYT khác</b>	 <p>Flowchart step: Khám lâm sàng và ra y lệnh (in a rectangular box)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ <b>Bác sỹ:</b></li> <li>- Khám và in chỉ định CLS, <b>thủ thuật,...</b> trên phần mềm quản lý NB tái khám.</li> <li>- Chỉ định khám các chuyên khoa kết hợp (nếu cần).</li> <li>❖ <b>Điều dưỡng/NVYT khác:</b></li> <li>- Hỗ trợ bác sỹ khám.</li> <li>- Hướng dẫn NB nộp tiền và thực hiện chỉ định CLS, thủ thuật...</li> </ul>
NV thu tiền	 <p>Flowchart step: Thu tiền XN, CLS (in a rectangular box)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu tiền CLS, thủ thuật...</li> </ul>
Bác sỹ, ĐD/KTV khu vực CLS	 <p>Flowchart step: Thực hiện chỉ định CLS, <b>thủ thuật,...</b> (in a rectangular box)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu lại phiếu chỉ định CLS và biên lai.</li> <li>- Lấy mẫu xét nghiệm theo chỉ định (máu, dịch...) và gửi đến các ĐV thực hiện (Hóa sinh, Vi sinh, Huyết học...)</li> <li>- BS/ĐD/KTV thực hiện các chỉ định CLS, thủ thuật theo đúng QT kỹ thuật. <b>Với NB thực hiện thủ thuật, trước khi thực hiện phải giải thích và hướng dẫn NB/người đại diện hợp pháp của NB viết Giấy cam đoan chấp nhận thực hiện thủ thuật nếu cần (BM.14.HT.05).</b></li> </ul>
Bác sỹ Điều dưỡng	 <p>Flowchart step: Chẩn đoán và ra y lệnh điều trị (in a rectangular box)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi có đầy đủ kết quả CLS, <b>NVYT</b> hướng dẫn NB vào phòng khám theo thứ tự.</li> <li>- Bác sỹ đánh giá kết quả CLS và ra quyết định:</li> <li>❖ <b>Chẩn đoán, tư vấn và kê đơn cho NB:</b></li> <li>- Chẩn đoán, kê đơn trên phần mềm tái khám, <b>hẹn tái khám (nếu cần).</b></li> <li>- <b>Tư vấn cho NB những nội dung cần thiết.</b></li> <li>- Hàng tháng, đơn vị tiến hành bình đơn thuốc theo quy định.</li> <li>❖ <b>Với NB có chỉ định điều trị nội trú:</b></li> <li>- <b>Bác sỹ chuyển tên NB trên hệ thống phần mềm ra phòng khám chuyên khoa của đơn vị tại KKB để in giấy vào viện và làm các thủ tục nhập viện khác.</b></li> <li>- <b>NVYT hướng dẫn NB ra phòng khám chuyên khoa của đơn vị tại KKB để làm các thủ tục nhập viện.</b></li> <li>- Nếu người bệnh từ chối nhập viện, hướng dẫn viết Giấy cam kết</li> </ul>

		theo mẫu (BM.74.HT.01). ❖ <i>Chuyển khám chuyên khoa khác (nếu cần) trên hệ thống phần mềm.</i>
Điều dưỡng	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 10px; width: fit-content; margin: auto;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lưu dữ liệu</li> <li>- Nộp báo cáo tài chính</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lưu các dữ liệu trên phần mềm quản lý NB tái khám.</li> <li>- Kiểm tra, tổng hợp và nộp báo cáo tài chính vào cuối ngày làm việc.</li> </ul>

## VI. HỒ SƠ

Stt	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Giấy cam đoan chấp nhận thực hiện thủ thuật	Đơn vị	2 năm
2.	Giấy cam kết	Đơn vị	2 năm

## VII. PHỤ LỤC

Stt	Tên Biểu mẫu	Mã hiệu
1.	Giấy cam đoan chấp nhận thực hiện thủ thuật	<b>BM.14.HT.05</b>
2.	Giấy cam kết	<b>BM.74.HT.01</b>



BỘ Y TẾ  
**BỆNH VIỆN BẠCH MAI**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## GIẤY CAM ĐOAN CHẤP NHẬN THỰC HIỆN THỦ THUẬT

**Họ và tên NB/người nhà NB (viết chữ in hoa):** .....

**Nam/Nữ:** ..... **Ngày, tháng, năm, sinh:** ...../...../.....

**Địa chỉ:** .....

**Vào viện ngày:** ...../...../..... **Được điều trị tại:** .....- BVBM.

Tôi đã được nhân viên y tế giải thích rõ ràng về tình trạng bệnh của tôi/ người nhà tôi và sự cần thiết phải thực hiện thủ thuật để đảm bảo cho việc chẩn đoán và điều trị; cũng như các nguy cơ, rủi ro có thể xảy ra, thậm chí có thể nguy hiểm đến tính mạng (tử vong) trước, trong và sau khi thực hiện thủ thuật. Tôi có trách nhiệm thông báo nội dung này tới những người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan trong gia đình.

**1. Tên thủ thuật (bao gồm cả phương pháp gây tê/gây mê nếu có):**

.....  
.....

**Đồng ý/ Không đồng ý làm thủ thuật, và ký giấy này làm bằng chứng:**

.....

Hà Nội, ngày...../...../.....

**Người bệnh/Người nhà NB**  
(ký, ghi rõ họ tên, mối quan hệ)

**Nhân viên y tế**  
(ký, ghi rõ họ tên)

BM.74.HT.01



BỆNH VIỆN BẠCH MAI  
Viện/ TT/ Khoa....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

## GIẤY CAM KẾT

Tôi tên là: ..... là người bệnh/ người nhà  
người bệnh:.....

Tôi đã được các bác sỹ của Viện/ TT/ Khoa.....  
giải thích sự cần thiết phải nhập viện điều trị cho tôi/ người nhà tôi.

Hiện nay tôi/ người nhà tôi chưa muốn nhập viện vì lý do:

.....  
Vậy tôi xin cam kết nếu có gì xảy ra tôi xin chịu hoàn toàn trách nhiệm và thông báo nội  
dung này tới những người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan trong gia đình.

*Hà Nội, ngày.... tháng.....năm 20*

**Người bệnh/ Người nhà người bệnh**

*(Ký và ghi rõ họ, tên)*