

Số: 1700 /QĐ-BVĐKVD

Ứng Hòa, ngày 03 tháng 7 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy trình khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh

### GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA VÂN ĐÌNH

Căn cứ Thông tư số 19/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện;

Căn cứ Thông tư số 13/2023/TT-BYT ngày 29/6/2023 quy định khung giá và phương pháp định giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh theo yêu cầu do cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của nhà nước cung cấp;

Căn cứ Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành nội dung kiểm tra, đánh giá chất lượng bệnh viện;

Xét đề nghị của Hội đồng khoa học bệnh viện,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này là các quy trình khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh Bệnh viện đa khoa Vân Đình.

(Có các quy trình kèm theo).

**Điều 2.** Các khoa, phòng căn cứ quy trình để tổ chức thực hiện; Phòng KHTH, Điều dưỡng, Tổ quản lý chất lượng bệnh viện kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy trình hoạt động khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh;

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Các ông (bà) Trưởng, Phó các khoa, phòng và các bộ phận có liên quan căn cứ quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (đề t/h);
- Lưu: VT. *ch*



Nguyễn Khuyến



**QUY TRÌNH**  
**HƯỚNG DẪN ĐĂNG KÝ VÀ LÀM THỦ TỤC ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH**  
(Ban hành theo Quyết định số 170/QĐ-BVĐKVD ngày 13 tháng 7 năm 2024 của BVĐK Vân Đình)

**Bước 1: Lấy số thứ tự**

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) sẽ vào thẳng **cửa số 7** nhận phiếu khám.
- Người bệnh có thẻ khám bệnh, làm thủ tục khám và lấy phiếu khám ngay tại các cây kios phát số.
- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (**Không chấp nhận xếp giấy**).

**Bước 2: Làm thủ tục khám**

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên (trường hợp cấp cứu, trẻ em dưới 6 tuổi, người khuyết tật nặng, người từ đủ 75 tuổi trở lên, người có công với cách mạng, phụ nữ có thai) làm thủ tục tại **cửa số 5, cửa số 6**.
- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) làm thủ tục tại **cửa số 7**.
- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10 hoặc theo hướng dẫn của nhân viên tiếp đón**.

Tại các cửa tiếp đón Người bệnh xuất trình thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại, giấy chuyển tuyến (nếu có) hoặc điện thoại có đăng nhập được VSSID, VneID để đăng ký khám bệnh và nhận phiếu khám tại các phòng khám chuyên khoa.

**Lưu ý:**

Bệnh viện đa khoa Vân Đình khuyến khích người bệnh, nhân dân **ĐĂNG KÝ KHÁM TỪ XA (đăng ký online)**, bằng một trong các cách sau: Gọi điện đến **tổng đài 1900 571 238** để gặp tổng đài viên đăng ký lịch khám và làm theo hướng dẫn hoặc đăng ký qua “zalo” trên **Website: benhviendakhoavandinh.vn** và làm theo hướng dẫn.



**QUY TRÌNH SỬ DỤNG THẺ KHÁM BỆNH  
LẤY PHIẾU KHÁM BỆNH TẠI KIOS LẤY SỐ TỰ ĐỘNG  
(Chỉ sử dụng cho người bệnh có thẻ khám bệnh và thẻ BHYT)**

*(Ban hành theo Quyết định số 170/QĐ-BVĐKVD ngày 3 tháng 7 năm 2024 của BVĐK Vân Đình)*

**Bước 1: Quẹt thẻ**

Người bệnh quẹt thẻ khám bệnh vào ô vuông màu trắng dưới màn hình.

**Bước 2: Chọn tuyến khám chữa bệnh và kiểm tra thẻ**

1. Người bệnh chọn tuyến KCB BHYT, chọn 1 trong các ô: (Đúng tuyến) hoặc (đúng tuyến giấy giới thiệu) hoặc (đúng tuyến giấy hẹn) hoặc (trái tuyến).
2. Tiếp theo chọn ô kiểm tra, ấn vào dòng chữ “cập nhật thông tin” bên dưới và lưu.

**Bước 3: Chọn đối tượng và đăng ký khám**

Người bệnh chọn ô bảo hiểm, sau đó chọn 1 trong các ô trên màn hình (đúng tuyến, đúng tuyến giấy giới thiệu, đúng tuyến giấy hẹn, trái tuyến) và lưu.

**Bước 4: Chọn phòng khám và đăng ký khám**

Người bệnh chọn phòng khám hiện trên màn hình, sau đó chọn đăng ký khám.

**Bước 5. Nhận phiếu khám**

Người bệnh nhận phiếu khám ngay cạnh vị trí quẹt thẻ sau di chuyển tới phòng khám chờ tới lượt khám

**\* Đối tượng ưu tiên:** Người bệnh cấp cứu, Trẻ em < 6 tuổi, Phụ nữ mang thai, Người bệnh có thể thương binh, chất độc da cam, khuyết tật; Người bệnh ≥ 75 tuổi.

**\* Lưu ý:** Người bệnh không phải đối tượng ưu tiên mà chọn ô ưu tiên, tới phòng khám NVYT kiểm tra xác định không phải đối tượng ưu tiên sẽ phải quay lại lấy số từ đầu.



**QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH  
ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH THAM GIA BẢO HIỂM Y TẾ  
(Quy trình một chiều)**

*(Ban hành theo Quyết định số 1700/QĐ-BVĐKVD ngày 03 tháng 7 năm 2024 của BVĐK Vân Đình)*

**Bước 1: Lấy số thứ tự.**

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) sẽ vào thẳng **cửa số 7** làm thủ tục khám.

- Người bệnh có thể khám bệnh, làm thủ tục khám và lấy phiếu khám ngay tại các cây kios phát số.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (**Không chấp nhận xếp giấy**).

**Bước 2: Làm thủ tục khám**

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên (trường hợp cấp cứu, trẻ em dưới 6 tuổi, người khuyết tật nặng, người từ đủ 75 tuổi trở lên, người có công với cách mạng, phụ nữ có thai) làm thủ tục tại **cửa số 5, cửa số 6**.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) làm thủ tục tại **cửa số 7**.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10 hoặc theo hướng dẫn của nhân viên tiếp đón**.

Tại các cửa tiếp đón Người bệnh xuất trình thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại, giấy chuyển tuyến (nếu có) hoặc điện thoại có đăng nhập được VSSID, VneID để đăng ký khám bệnh và nhận phiếu khám tại các phòng khám chuyên khoa.

**Bước 3: Tại các phòng khám chuyên khoa**

- Người bệnh được mời vào phòng khám chuyên khoa theo thứ tự hiện trên bảng.

- Bác sĩ thăm khám và cho các chỉ định cận lâm sàng liên quan.

- Cán bộ y tế hướng dẫn người bệnh đi thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng (nếu có).

- Người bệnh đóng tiền tạm thu phần trăm cùng chi trả theo quy định của từng mã thẻ BHYT, nhận phiếu tạm thu nếu có phát sinh chi phí có chỉ định cận lâm sàng (không phải quay xuống tầng 1 đóng tiền).

**Bước 4: Tại điểm thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng:**

Người bệnh khám ở tầng nào thì làm các dịch vụ cận lâm sàng như: Lấy máu, nước tiểu, siêu âm, điện tim, chụp X.Q... ngay tại tầng đó và chờ kết quả cận lâm sàng tại phòng khám ban đầu.



### **Bước 5: Trở lại phòng khám chuyên khoa**

- Người bệnh ngồi chờ và theo dõi kết quả cận lâm sàng trên màn hình tại phòng khám.

- Người bệnh có đầy đủ kết quả cận lâm sàng rồi sẽ được bác sỹ mời vào trả kết quả theo thứ tự trên bảng.

- Bác sỹ xem xét kết quả cận lâm sàng và tư vấn giải thích cho người bệnh

- Người bệnh có thể được nhận đơn thuốc hoặc có chỉ định nhập điều trị nội trú.

### **Bước 6: Thanh toán, lĩnh thuốc BHYT**

- Người bệnh thanh toán chi phí dịch vụ y tế cùng chi trả tại các **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 5, cửa số 6, cửa số 7** tại tầng 1 nhà B3.

- Người bệnh nhận thuốc BHYT tại Nhà thuốc bệnh viện (phòng 113) ngay tại sảnh tầng 1 nhà B3.



# QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH ĐỐI VỚI NGƯỜI BỆNH KHÔNG THAM GIÁ BẢO HIỂM Y TẾ (Quy trình một chiều)

(Ban hành theo Quyết định số 170/QĐ-BVĐKVD ngày 05 tháng 7 năm 2024 của BVĐK Vân Đình)

## Bước 1: Lấy số thứ tự.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) sẽ vào thẳng **cửa số 7** làm thủ tục khám.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (**Không chấp nhận xếp giấy**).

## Bước 2: Làm thủ tục khám

- Người bệnh thuộc đối tượng ưu tiên làm thủ tục tại **cửa số 5, cửa số 6** đăng ký khám bệnh, nộp chi phí tạm thu và nhận phiếu khám bệnh.

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) làm thủ tục tại **cửa số 7** đăng ký khám bệnh, nộp chi phí tạm thu và nhận phiếu khám bệnh.

- Người bệnh không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10 hoặc theo hướng dẫn của nhân viên tiếp đón**, đăng ký khám bệnh, nộp tiền, nhận phiếu tạm thu và nhận phiếu khám bệnh.

## Bước 3: Tại các phòng khám chuyên khoa

- Người bệnh được mời vào phòng khám theo số thứ tự trên bảng.

- Bác sỹ thăm khám và cho các chỉ định cận lâm sàng liên quan.

- Cán bộ y tế hướng dẫn người bệnh thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng (nếu có).

- Người bệnh đóng thêm tiền và nhận phiếu tạm thu nếu có phát sinh chỉ định cận lâm sàng vượt số tiền tạm thu trước đó (không phải quay xuống tầng 1 đóng tiền).

## Bước 4: Tại điểm thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng

Người bệnh khám ở tầng nào thì làm các dịch vụ cận lâm sàng như: Lấy máu, nước tiểu, siêu âm, điện tim, chụp X.Q... ngay tại tầng đó và chờ kết quả cận lâm sàng tại phòng khám ban đầu.

## Bước 5: Trở lại phòng khám chuyên khoa

- Người bệnh ngồi chờ và theo dõi kết quả cận lâm sàng trên màn hình tại phòng khám.

- Người bệnh có đầy đủ kết quả cận lâm sàng rồi sẽ được bác sỹ mời vào trả kết quả theo thứ tự trên bảng.

- Bác sỹ xem xét kết quả cận lâm sàng và tư vấn giải thích cho người bệnh

- Người bệnh có thể được nhận đơn thuốc hoặc có chỉ định nhập điều trị nội trú.

## Bước 6: Thanh toán

Người bệnh thanh toán chi phí dịch vụ y tế cùng chi trả tại các **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 5, cửa số 6, cửa số 7** tại tầng 1 nhà B3.



# QUY TRÌNH KHÁM SỨC KHỎE TOÀN DIỆN

(Quy trình một chiều)

(Ban hành theo Quyết định số 170/QĐ-BVĐKVD ngày 13 tháng 7 năm 2024 của BVĐK Vân Đình)

## **Bước 1: Lấy số thứ tự.**

- Khách hàng đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) sẽ vào thẳng **cửa số 7** làm thủ tục khám.

- Khách hàng không đặt lịch khám từ trước, xếp số khám tại bàn quầy (**Không chấp nhận xếp giấy**).

## **Bước 2: Làm thủ tục khám**

- Khách hàng thuộc đối tượng ưu tiên làm thủ tục tại **cửa số 5, cửa số 6**, xuất trình căn cước công dân, nộp chi phí khám sức khỏe và nhận phiếu khám.

- Khách hàng đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) làm thủ tục tại **cửa số 7**, xuất trình căn cước công dân, nộp chi phí khám sức khỏe, nhận hoá đơn và nhận phiếu khám.

- Khách hàng không đặt lịch khám từ trước, không thuộc đối tượng ưu tiên, làm thủ tục tại **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 8, cửa số 9, cửa số 10 hoặc theo hướng dẫn của nhân viên tiếp đón**; xuất trình căn cước công dân, nộp chi phí khám sức khỏe, nhận hoá đơn và nhận phiếu khám.

## **Bước 3: Đến phòng khám 314 tại tầng 3 nhà B3.**

Vào khám theo số thứ tự trên bảng và được cán bộ y tế hướng dẫn hoàn thiện thủ tục.

**Bước 4:** Đi khám các chuyên khoa và cận lâm sàng có liên quan theo hướng dẫn của cán bộ y tế.

**Bước 5:** Sau khi khách hàng thực hiện xong việc khám các chuyên khoa, cận lâm sàng có liên quan thì quay lại phòng khám 314 tầng 3 nhà B3 để bác sỹ kết luận.

**Bước 6:** Khách hàng ra bàn hướng dẫn, nhân viên y tế đi lấy chữ ký của lãnh đạo bệnh viện.

**Bước 7:** Khách hàng nhận giấy khám sức khỏe tại bàn hướng dẫn.



# QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH THEO YÊU CẦU

(Quy trình một chiều)

(Ban hành theo Quyết định số 1700/QĐ-BVĐKVD ngày 18 tháng 7 năm 2024 của BVĐK Vân Đình)

## Bước 1: Lấy số thứ tự

- Người bệnh đã đặt lịch khám từ trước (**đặt lịch khám từ xa**) sẽ vào thẳng **cửa số 1** nhận phiếu khám.
- Người bệnh không đặt lịch trước, lấy số khám bệnh tại bàn quầy dành cho người bệnh khám theo yêu cầu.

## Bước 2: Làm thủ tục khám

- Người bệnh đăng ký khám theo yêu cầu vào cửa theo số thứ tự hiện trên bảng tại các **cửa số 3, cửa số 4** (dành riêng cho khách hàng khám theo yêu cầu).
- Người bệnh có thẻ BHYT, xuất trình thẻ BHYT, CCCD, giấy hẹn khám lại, giấy chuyển tuyến (nếu có) hoặc điện thoại có đăng nhập được VSSID, VneID để đăng ký khám bệnh, tạm thu viện phí và nhận số khám tại các phòng khám theo yêu cầu.
- Người bệnh không có thẻ BHYT trình CCCD, giấy tờ tùy thân, đóng tạm thu viện phí, nhận phiếu tạm thu và nhận số khám theo yêu cầu.

## Bước 3: Tại các phòng khám theo yêu cầu

- Người bệnh được mời vào phòng khám theo thứ tự trên bảng.
- Được bác sĩ tư vấn, giải thích và ký cam kết sử dụng dịch vụ theo yêu cầu.
- Bác sĩ thăm khám và cho các chỉ định cận lâm sàng liên quan.
- Người bệnh đóng tiền tạm thu:
  - + Đối với NB có thẻ BHYT đóng tạm thu phần trăm cùng chi trả theo quy định của từng mã thẻ BHYT, nhận phiếu tạm thu nếu có phát sinh chi phí có chỉ định cận lâm sàng (không phải quay xuống tầng 1 đóng tiền).
  - + Người bệnh đóng thêm tiền và nhận phiếu tạm thu nếu có phát sinh chỉ định cận lâm sàng vượt số tiền tạm thu trước đó đối với người bệnh không có thẻ BHYT (không phải quay xuống tầng 1 đóng tiền).
- Cán bộ y tế hướng dẫn, hỗ trợ người bệnh đi thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng (nếu có).

## Bước 4: Tại điểm thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng

Người bệnh được tiến hành thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng theo thứ tự của khám theo yêu cầu và chờ kết quả cận lâm sàng tại phòng khám ban đầu.

## Bước 5: Trở lại phòng khám theo yêu cầu

- Người bệnh có đầy đủ kết quả cận lâm sàng rồi sẽ được bác sĩ mời vào trả kết quả theo thứ tự trên bảng.
- Bác sĩ xem xét kết quả cận lâm sàng và tư vấn giải thích cho người bệnh.



- Người bệnh có thể được nhận đơn thuốc hoặc có chỉ định nhập viện điều trị nội trú. Hẹn tái khám nếu cần thiết.

**Bước 6: Thanh toán, lĩnh hoặc mua thuốc**

- Thanh toán chi phí dịch vụ y tế tại các **cửa số 1, cửa số 2, cửa số 3, cửa số 4, cửa số 5, cửa số 6, cửa số 7** tại tầng 1 nhà B3 (7 tầng).

- Nhận thuốc BHYT (nếu có) hoặc mua thuốc tự túc tại phòng 113 tầng 1 Nhà B3 (7 tầng).

