BỆNH VIỆN QUẬN 11
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU

QUY TRÌNH
KHÁM SỨC KHỎE THEO HỢP ĐỒNG TẠI KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU

MÃ HÓA: QT-ĐTDVTYC-02
TCVN ISO 9001:2015

Biên soạn	Người kiểm tra	Phê duyệt
Trưởng khoa	Trưởng phòng Quản lý chất lượng	Giám đốc
Trần Nhị Vinh	Khưu Thoại Hoa	Phạm Quốc Dũng

BỆNH VIỆN QUẬN 11
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU

QUY TRÌNH
KHÁM SỨC KHỎE THEO HỢP ĐỒNG TẠI KHOA ĐTDVTYC

❖ THUẬT NGỮ/TỪ VIẾT TẮT

- ĐTDVTYC: điều trị dịch vụ theo yêu cầu
- KHTH: kế hoạch tổng hợp
- KSK: khám sức khỏe
- TT-BYT: Thông tư – Bộ Y tế

❖ QUY ƯỚC HỆ THỐNG KÝ HIỆU MÃ SỐ TÀI LIỆU

➢ **Mã số quy trình**: QT-ĐTDVTYC-02

- **QT** là chữ viết tắt của từ Quy trình
- **ĐTDVTYC** là ký hiệu viết tắt của Khoa Điều trị dịch vụ theo yêu cầu
- **02** là số thứ tự của quy trình

❖ CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Căn cứ Luật số 40/2009/ QH12 quy định về khám bệnh, chữa bệnh ban hành ngày 23/11/2009;
- Căn cứ Thông tư số 14/2013-TT-BYT ngày 02 tháng 6 năm 2014 của Bộ y tế về việc hướng dẫn công tác khám sức khỏe.

BỆNH VIỆN QUẬN 11
KHOA ĐIỀU TRỊ DỊCH VỤ THEO YÊU CẦU

QUY TRÌNH KHÁM SỨC KHỎE THEO HỢP ĐỒNG TẠI KHOA ĐTDVTYC

I. Quy trình

STT	Bước thực hiện	Khoa/phòng thực hiện	Người thực hiện	Biểu mẫu/hồ sơ
1	Tiếp nhận thông tin, danh sách, lên kế hoạch khám cho khách hàng	Khoa ĐTDVTYC	- Khách hàng - Điều dưỡng trưởng - Điều dưỡng viên	Hợp đồng KSK
2	Chuẩn bị hồ sơ KSK theo danh sách đã lập được ghi trong hợp đồng	Khoa ĐTDVTYC	Điều dưỡng	Giấy KSK theo thông tư số 14/2013/TT-BYT
3	Tiếp nhận khách hàng tại phòng khám sức khỏe (theo lịch hẹn)	Khoa ĐTDVTYC	Điều dưỡng	
4	Hướng dẫn khách khám theo danh mục trong hợp đồng	Khoa ĐTDVTYC	- Điều dưỡng - Bác sĩ	Giấy KSK theo thông tư số 14/2013/TT-BYT Phiếu chỉ định cận lâm sàng
5	Giải quyết sự cố trong quá trình khám (nếu có)	Khoa ĐTDVTYC	- BS trưởng khoa - Điều dưỡng trưởng khoa	
6	Kết thúc qui trình KSK, thống kê tổng hợp báo cáo kết quả	Khoa ĐTDVTYC	Điều dưỡng trưởng	Giấy KSK theo thông tư số 14/2013/TT-BYT Báo cáo tháng

II. Diễn giải nội dung quy trình

1. Bước 1: Tiếp nhận thông tin, danh sách, lên kế hoạch khám cho khách hàng

- Khách hàng đến bệnh viện liên hệ khám sức khỏe cho tổ chức sẽ trình giấy tờ, thông tin liên quan cần thiết cho điều dưỡng tiếp nhận hồ sơ.

- Điều dưỡng nhận thông tin từ khách hàng, kiểm tra thông tin hành chính, báo giá, chuẩn bị hợp đồng, lên kế hoạch khám cho khách hàng, hẹn ngày, giờ khám cho cho khách hàng.

2. Bước 2: chuẩn bị hồ sơ KSK theo danh sách

- Điều dưỡng chuẩn bị hồ sơ khám sức khỏe theo danh sách trong hợp đồng, thông báo cho các khoa, phòng liên quan.

3. Bước 3: Tiếp nhận khách hàng tại phòng khám sức khỏe (theo lịch hẹn)

- Khách hàng đến khám sức khỏe sẽ trình giấy tờ hoặc thông tin liên quan cho người tiếp nhận hồ sơ.

- Điều dưỡng tiếp đón, kiểm tra thông tin hành chính khách hàng, phát hồ sơ khám sức khỏe kèm phiếu chỉ định cận lâm sàng (nếu có theo hợp đồng).

- Điều dưỡng nhận định và lấy dấu sinh hiệu khách hàng đúng kỹ thuật và hướng dẫn các bước tiếp theo.

4. Bước 4: Hướng dẫn khách hàng khám theo danh mục trong hợp đồng

- Phát phiếu hướng dẫn trình tự khám sức khỏe cho khách hàng và hướng dẫn đường đi đến các phòng khám chuyên khoa.

- Bác sĩ khám, ghi chép thông tin, tư vấn và giải đáp thắc mắc theo yêu cầu của khách hàng.

- Khách hàng đến nơi thực hiện cận lâm sàng, nộp phiếu chỉ định và chờ đến lượt.

- Phối hợp với kỹ thuật viên thực hiện cận lâm sàng.

5. Bước 5: Giải quyết sự cố

- Nhân viên y tế khi phát hiện có sự cố xảy ra báo cáo ngay với trưởng khoa.

- Tùy từng sự cố trưởng khoa phân công cá nhân giải quyết.

- Nhân viên giải quyết sự cố báo cáo sự cố theo đúng quy trình báo cáo sự cố.

6. Bước 6: Kết thúc qui trình, thống kê, tổng hợp và báo cáo kết quả

- Khách hàng nộp lại hồ sơ khám sức khỏe sau khi khám xong về phòng KSK ban đầu để điều dưỡng kiểm tra và đối chiếu.

- Điều dưỡng kiểm phiếu KSK của khách hàng và thông báo cho khách hàng đã khám đầy đủ, khách hàng gửi lại phiếu KSK tại phòng KSK, sau khi có kết quả cận lâm sàng bệnh viện sẽ đính kèm hồ sơ KSK trả về đơn vị công tác của khách hàng.

Điều dưỡng trưởng tiến hành thanh lý hợp đồng, thống kê, tổng hợp, báo cáo kết quả khám chữa bệnh tại khoa theo định kỳ cho phòng chức năng.

III. Biểu mẫu áp dụng/hồ sơ lưu trữ

STT	Mã số biểu mẫu/hồ sơ	Tên biểu mẫu/hồ sơ	Nơi lưu trữ chính	Thời gian lưu
1		Giấy KSK theo thông tư số 14/2013/TT-BYT	Phòng KHTH	10 năm
2		Phiếu chỉ định cận lâm sàng	Phòng KHTH	10 năm
3		Báo cáo 6 tháng	Phòng KHTH	10 năm

BỆNH VIỆN QUẬN 11

Ngày ban hành	Lần ban hành	Ngày hiệu lực
12/10/2018	01	12/10/2018
06/02/2021	02	06/02/2021

Mã hóa: QT-ĐTDVTYC-02

BỆNH VIỆN QUẬN 11
KHOA ĐIỀU TRỊ
DỊCHVỤ THEO YÊU CẦU

LƯU ĐỒ
KHÁM SỨC KHỎE THEO HỢP ĐỒNG
KHOA ĐTDVTYC

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ tài liệu liên quan
Điều dưỡng trưởng	Tiếp nhận thông tin, danh sách khách hàng	- Tiếp nhận thông tin đơn vị, số lượng, danh sách khách hàng sẽ khám, báo giá, chuẩn bị hợp đồng.
Điều dưỡng trưởng Điều dưỡng	Chuẩn bị hồ sơ KSK	- Chuẩn bị hồ sơ theo danh sách trong hợp đồng, thông báo với các khoa, phòng liên quan.
Điều dưỡng	Tiếp nhận khách hàng tại phòng khám sức khỏe	- Tiếp đón, kiểm tra thông tin, phát hồ sơ KSK. - Nhận định và lấy dấu sinh hiệu, hướng dẫn các bước tiếp theo.
Điều dưỡng Bác sĩ	Hướng dẫn khách khám theo danh mục trong hợp đồng	- Phát phiếu hướng dẫn trình tự KSK, hướng dẫn đường đi. - Bác sĩ khám, điền đầy đủ thông tin, tư vấn, giải đáp thắc mắc. - Thực hiện cận lâm sàng theo phiếu chỉ định
Điều dưỡng Bác sĩ	Giải quyết sự cố trong quá trình khám (nếu có)	- Giải quyết và báo cáo sự cố theo đúng quy trình
Điều dưỡng trưởng Điều dưỡng	Kết thúc và tổng kết hợp đồng	- Kiểm lại phiếu KSK sau khi khách hàng khám xong, đính kèm kết quả CLS và gửi về đơn vị công tác. - Tổng kết, thanh lý hợp đồng theo quy định.