





SỞ Y TẾ PHÚ YÊN  
TRUNG TÂM Y TẾ TP TUY HÒA

QUY TRÌNH  
KHÁM BỆNH

Áp dụng tại Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa (Điều chỉnh lần 1)  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 298/QĐ-TTYT, ngày 10 tháng 8 năm 2023  
của Giám đốc Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa)

Tổng số trang: 09 trang

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Chức danh	Viên chức Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ	Trưởng Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ	Giám đốc
Ký tên		 	
Họ tên	Nguyễn Thị Luận	Trần Ngọc Hoàng	Lê Huỳnh Linh

Số 29/QĐ-TTYT

Tuy Hòa, ngày 10 tháng 8 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc Ban hành Quy trình khám bệnh**  
**áp dụng tại Trung tâm Y tế Thành phố Tuy Hòa.**

Căn cứ Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế, số 1895/1997/BYT-QĐ, ngày 19 tháng 09 năm 2001;

Căn cứ Quyết định số 2993/QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2016 của UBND tỉnh Phú Yên về việc thành lập Trung tâm Y tế các huyện, thị xã, thành phố trực thuộc Sở Y tế;

Căn cứ Quyết định số 627/QĐ-SYT ngày 04 tháng 08 năm 2020 của Sở Y tế Phú Yên về việc Ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa trực thuộc Sở Y tế Phú Yên;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Kế hoạch nghiệp vụ thuộc Trung tâm Y tế Thành phố Tuy Hòa,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình Khám bệnh áp dụng tại Trung tâm Y tế Thành phố Tuy Hòa.

*(Đính kèm quy trình)*

**Điều 2:** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 115/QĐ-TTYT ngày 07/04/2023 của TTYT TP Tuy Hòa.

**Điều 3:** Phòng Kế toán tài chính, Trưởng các khoa lâm sàng, cận lâm sàng và các khoa, phòng, các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /...  
*(Chữ ký)*

- Nơi nhận:
- Như điều 3;
  - Ban GD;
  - Lưu: VT, KHN.



*Lê Huỳnh Linh*

<b>TRUNG TÂM Y TẾ TP TUY HÒA</b>	<b>QUY TRÌNH KHÁM BỆNH</b>	Ngày ban hành: 1/1/2023 Lần ban hành: 02
--------------------------------------	--------------------------------	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.

2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm.

3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với P.KHNV để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

**NƠI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng KHNV	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các khoa lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa cận lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Khoa Dược	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Phòng Tài chính kế toán	<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
	Bổ sung phần II. Nguyên tắc chung	
	Bổ sung phần III. Thời gian khám bệnh	
	Chỉnh sửa phần VI. Quy trình khám bệnh	

## I. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất các bước trong quá trình khám bệnh tại Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa để thuận tiện cho người bệnh và nhân viên y tế trong quá trình khám, chữa bệnh.

## II. NGUYÊN TẮC CHUNG

- Người bệnh đến khám được tiếp cận thăm khám lâm sàng, cận lâm sàng và dịch vụ kỹ thuật theo đúng yêu cầu chuyên môn.
- Bảo đảm tính hợp lý và công bằng giữa người bệnh có bảo hiểm y tế và không có bảo hiểm y tế.
- Đơn giản hóa thủ tục liên quan đến chi trả và đồng chi trả viện phí, tránh nộp viện phí nhiều lần.

## III. THỜI GIAN KHÁM BỆNH

- Khám lâm sàng đơn thuần: Thời gian khám trung bình dưới 2 giờ.
- Khám lâm sàng có làm thêm 01 kỹ thuật xét nghiệm/chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3 giờ.
- Khám lâm sàng có làm thêm 02 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm và chẩn đoán hình ảnh hoặc xét nghiệm và thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm): Thời gian khám trung bình dưới 3,5 giờ.
- Khám lâm sàng có làm thêm 03 kỹ thuật phối hợp cả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng (xét nghiệm cơ bản, chụp xquang thường quy, siêu âm, nội soi): Thời gian khám trung bình dưới 4 giờ.

## IV. PHẠM VI ÁP DỤNG

Bệnh nhân khám bệnh ngoại trú: bệnh nhân có bảo hiểm y tế, bệnh nhân không có bảo hiểm y tế tại các khoa lâm sàng, cận lâm sàng, Trung tâm Y tế TP Tuy Hòa.

## V. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật khám, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009.
- Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế, số 1895/1997/BYT-QĐ, ngày 19 tháng 09 năm 2001;
- Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/04/2013 của Bộ Y tế về việc hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh của các Bệnh viện;
- Quyết định số 115/QĐ-TTYT ngày 07/04/2023 của TTYT TP Tuy Hòa về việc ban hành Quy trình khám bệnh.

## VI. BẢNG TỪ VIẾT TẮT

- |                        |                           |
|------------------------|---------------------------|
| - BS: Bác sĩ           | - CCCD: căn cước công dân |
| - VP: viện phí         | - KB: Khám bệnh           |
| - KCB: khám, chữa bệnh | - LS: Lâm sàng            |
| - BHYT: Bảo hiểm y tế  | - CLS: cận lâm sàng       |
| - NB: người bệnh.      | - TT: Trung tâm Y tế TP   |

## VII. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 1. Bước 1: Tiếp đón NB

#### 1.1. Trách nhiệm của NB

- Lấy số thứ tự để làm thủ tục KB tại máy lấy số tự động.
- Xuất trình thẻ CCCD gắn chip điện tử/ứng dụng VneID/ứng dụng VssID/BHYT.
- Nhận số thứ tự KB.
- Đóng tiền khám bệnh ngay sau khi khoa khám bệnh đã nhập thông tin KCB vào phần mềm KCB (Đối với NB không có BHYT).

#### 1.2. Trách nhiệm của TT (Các khoa có tổ chức KB ngoại trú)

- Bố trí các quầy để tiếp đón, kiểm tra thông tin KCB của NB, tiến hành kiểm tra thông tin NB trên phần mềm giám định BHYT tại địa chỉ <https://gdbhyt.baohiemxahoi.gov.vn> (nếu NB có BHYT).
- Sau khi kiểm tra thông tin KCB của NB hợp lệ thì nhập thông tin NB vào phần mềm KCB của TTYT, xác định buồng khám phù hợp và phát số thứ tự khám.
- Hướng dẫn NB ngồi ghế chờ nghe gọi số.

### 2. Bước 2: Khám lâm sàng và chẩn đoán

Tùy theo tình trạng bệnh, BS có thể chỉ định xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng hoặc chẩn đoán xác định và kê đơn điều trị mà không cần chỉ định xét nghiệm CLS.

#### 2.1. Khám lâm sàng, chẩn đoán và chỉ định điều trị

##### 2.1.1. Trách nhiệm của NB

- Chờ khám theo số thứ tự đã được phát.
- Vào khám khi được thông báo.

##### 2.1.2. Trách nhiệm của TT (Tại các khoa có tổ chức KB)

- Bố trí buồng khám LS, chuyên khoa.
- Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định điều trị.
- BS kê đơn thuốc, in đơn thuốc và hướng dẫn NB đến bộ phận thanh toán.
- Nếu NB có các triệu chứng, có các tiêu chuẩn nhập viện điều trị nội trú: BS khám bệnh cho chỉ định → Nhân viên bàn hướng dẫn vô sổ bàn giao NB, hồ sơ kèm theo và trực tiếp đưa NB đến khoa điều trị nội trú → Khoa điều trị nội trú làm thủ tục nhập viện.
- Nếu NB chuyển tuyến: NB mang giấy chuyển tuyến, hồ sơ kèm theo đến bàn hướng dẫn → Nhân viên bàn hướng dẫn vô sổ, đóng dấu → NB ra về (*Lưu ý: Hồ sơ chuyển viện các khoa ký đầy đủ các chữ ký theo quy định và lưu tại khoa, cuối buổi làm việc nộp lại cho Bộ phận viện phí*).

#### 2.2. Khám lâm sàng, chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng và chỉ định điều trị

##### 2.2.1. Trách nhiệm của NB

- Chờ khám theo số thứ tự đã được phát.
- Vào khám khi được thông báo.

- Nhận phiếu chỉ định chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng từ BS khám.
- Đóng tiền dịch vụ kỹ thuật, chẩn đoán hình ảnh và thăm dò chức năng sau khi BS cho phiếu chỉ định (Đối với NB không có BHYT).
- Đến nơi thực hiện chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng, nộp phiếu chỉ định kèm biên lai thu tiền và chờ đến lượt.
- Phối hợp với BS, kỹ thuật viên chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng để thực hiện dịch vụ.
- Chờ kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng và quay lại buồng khám.
- Nộp kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng cho buồng KB, chờ bác sĩ khám chẩn đoán và chỉ định điều trị.
- Nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và đến phòng viện phí làm thủ tục chi trả viện phí hoặc đồng chi trả BHYT.

### 2.2.2. Trách nhiệm của TT

#### a) Tại buồng KB

- Thông báo NB vào khám theo số thứ tự.
- Khám lâm sàng, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chỉ định cận lâm sàng/thăm dò chức năng, in phiếu chỉ định.
- Chỉ dẫn NB đến địa điểm thực hiện theo chỉ định.
- BS xem kết quả cận lâm sàng/thăm dò chức năng, chẩn đoán và chỉ định điều trị, kê đơn, in đơn thuốc.
- Bám tất cả các phiếu chỉ định, kết quả cận lâm sàng/thăm dò chức năng vào đơn thuốc và hướng dẫn NB đến bộ phận thanh toán.
- Nếu NB nhập viện điều trị nội trú/chuyển tuyến: thực hiện như Khám lâm sàng, chẩn đoán và chỉ định điều trị.

#### b) Tại khoa CLS và khoa có thực hiện thăm dò chức năng

- Bố trí cán bộ lấy mẫu xét nghiệm, thực hiện chẩn đoán hình ảnh/thăm dò chức năng phù hợp với lưu lượng NB.
- Nhận phiếu chỉ định từ NB và đối với NB không có BHYT phải có biên lai thu tiền dịch vụ mới tiến hành thực hiện dịch vụ.
- Hướng dẫn NB chuẩn bị và lấy mẫu xét nghiệm (nếu NB có chỉ định xét nghiệm).
- Thực hiện CLS/thăm dò chức năng.
- Trả kết quả kèm phim, ảnh (nếu có) cho NB và hướng dẫn NB quay về buồng khám nơi chỉ định.

### 2.1.3. Các trường hợp thực hiện khám LS và có chỉ định làm 1, 2 hoặc 3 kỹ thuật CLS phối hợp (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng), thực hiện kỹ thuật hoặc chuyển khám chuyên khoa

- NB và khoa phải thực hiện theo trình tự các bước như trên, đồng thời, BS khoa khám bệnh hoặc nhân viên tại buồng khám phải hướng dẫn cụ thể trình tự làm các kỹ

thuật CLS phù hợp. Sau khi có đủ kết quả CLS thì NB quay lại buồng khám, nộp kết quả cho BS khám và bác sĩ xem xét kết quả, chẩn đoán và chỉ định, kê đơn điều trị. Trường hợp thực hiện dịch vụ kỹ thuật hoặc cần khám chuyên khoa khác, NB được làm dịch vụ kỹ thuật hoặc khám chuyên khoa theo yêu cầu chuyên môn.

- NB nhận chỉ định điều trị, đơn thuốc và đến phòng thu VP làm thủ tục chi trả VP hoặc đồng chi trả BHYT.

### **3. Bước 3: Thanh toán VP**

#### **3.1. Trách nhiệm của NB**

- Nộp tất cả hồ sơ KB (bao gồm đơn thuốc, kết quả CLS/Chẩn đoán hình ảnh,..) cho bộ phận thu VP và ngồi chờ đến lượt thanh toán.

- Nộp tiền cùng chi trả (nếu có, đối với NB có BHYT) hoặc nộp viện phí theo quy định (nếu NB không có BHYT).

#### **3.2. Trách nhiệm của TT (Bộ phận thu VP)**

- Kiểm tra toàn bộ hồ sơ, nội dung phiếu thanh toán chi phí KCB trong mẫu 01/BV và in, ký xác nhận nếu hồ sơ đã đầy đủ.

- Thu tiền thanh toán (nếu có).

### **4. Bước 4: Phát và lĩnh thuốc**

#### **4.1. Trách nhiệm của NB**

- Nộp đơn thuốc tại quầy phát thuốc.

- Kiểm tra, so sánh thuốc trong đơn và thuốc đã nhận.

- Nhận đơn thuốc, thuốc và ký nhận.

#### **4.2. Trách nhiệm của TT (Cán bộ cấp phát thuốc)**

- Kiểm tra đơn thuốc, phát thuốc.

- Tư vấn NB về đơn thuốc và thuốc đã cấp.

#### **\* Ghi chú:**

- Để quản lý những BN chưa kết thúc quy trình KB, cuối mỗi ngày làm việc, các khoa có NB khám bệnh phối hợp với bộ phận thu VP, Dược và CLS để rà soát lại danh sách những BN chưa kết thúc quy trình KB:

+ Nếu BN đã đăng ký KB và bỏ về thì Khoa khám bệnh thực hiện việc hủy đăng ký KB.

+ Nếu BN đã KB/có thực hiện CLS, thăm dò chức năng nhưng chưa nhận thuốc và bỏ về:

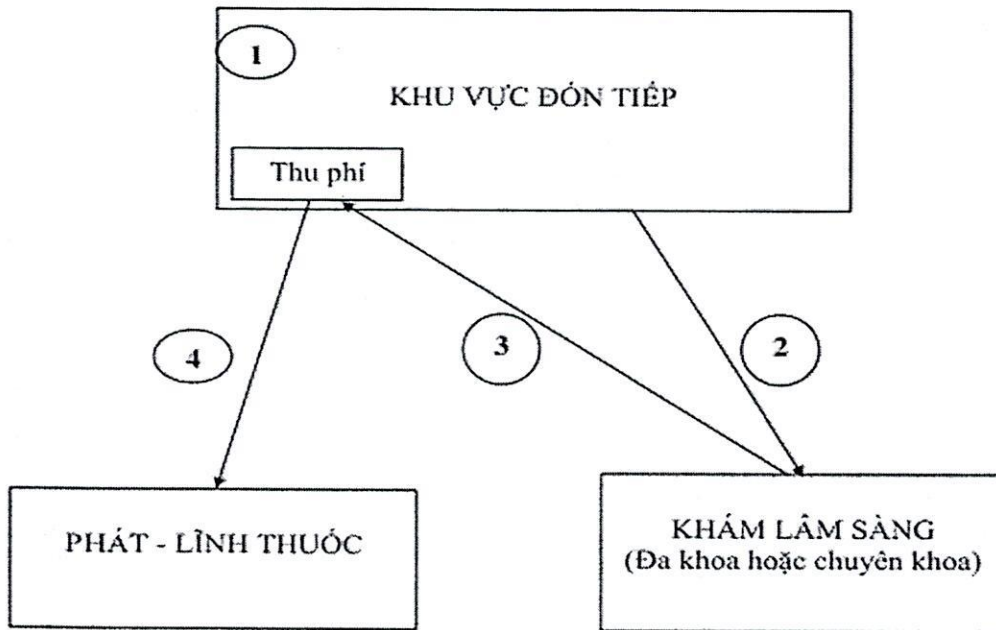
BS khám bệnh phải ghi rõ vào đơn thuốc là “BN bỏ về” → in đơn thuốc và kết thúc KB.

Bộ phận thu VP hoàn tất hồ sơ và lưu trữ riêng những đơn thuốc này theo từng tháng để cung cấp cho BHXH giám định (nếu có yêu cầu).

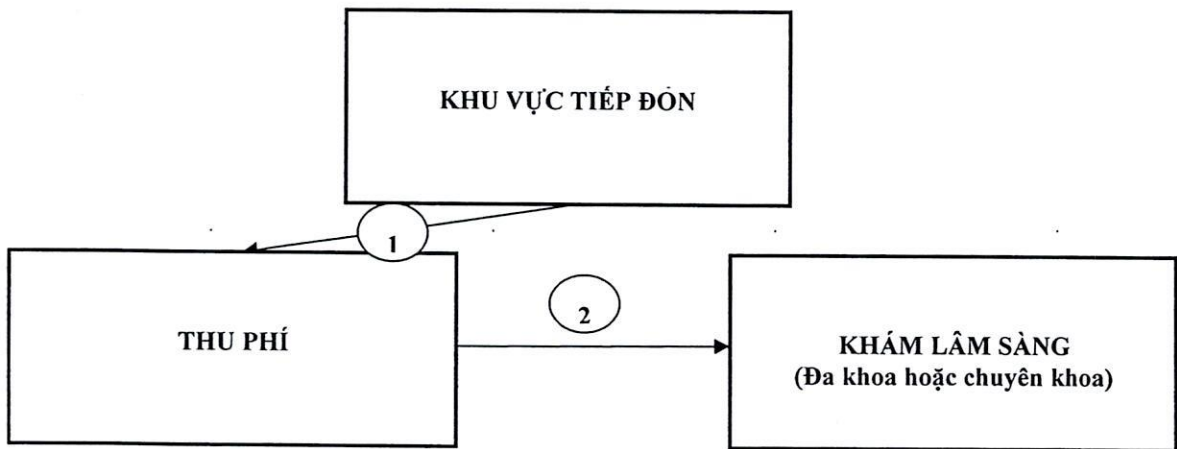
- Trong quá trình KB nếu BN có thắc mắc hoặc chưa rõ về quy trình khám bệnh BN có thể quay lại bàn hướng dẫn, Tổ chăm sóc khách hàng sẽ hướng dẫn cụ thể.

(Gửi kèm Phụ lục: Sơ đồ quy trình khám bệnh)

**PHỤ LỤC 1**  
**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG**



**PL1.a. Khám đối tượng BHYT**

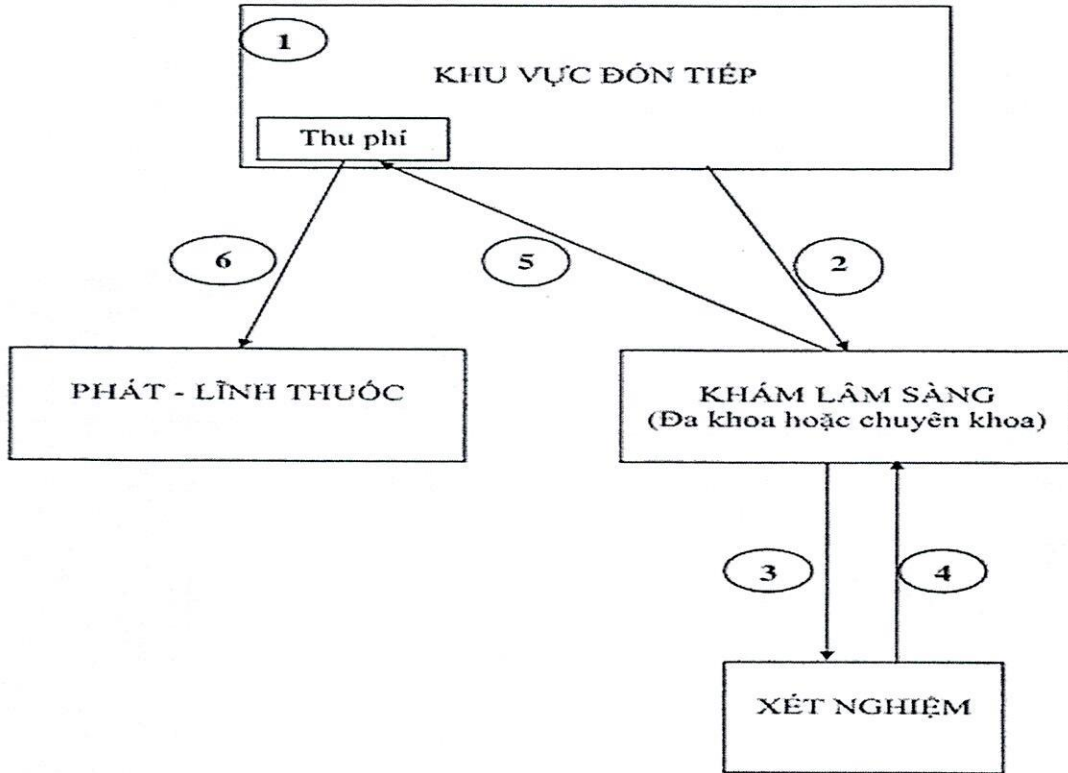


**PL1.b. Khám đối tượng không BHYT**

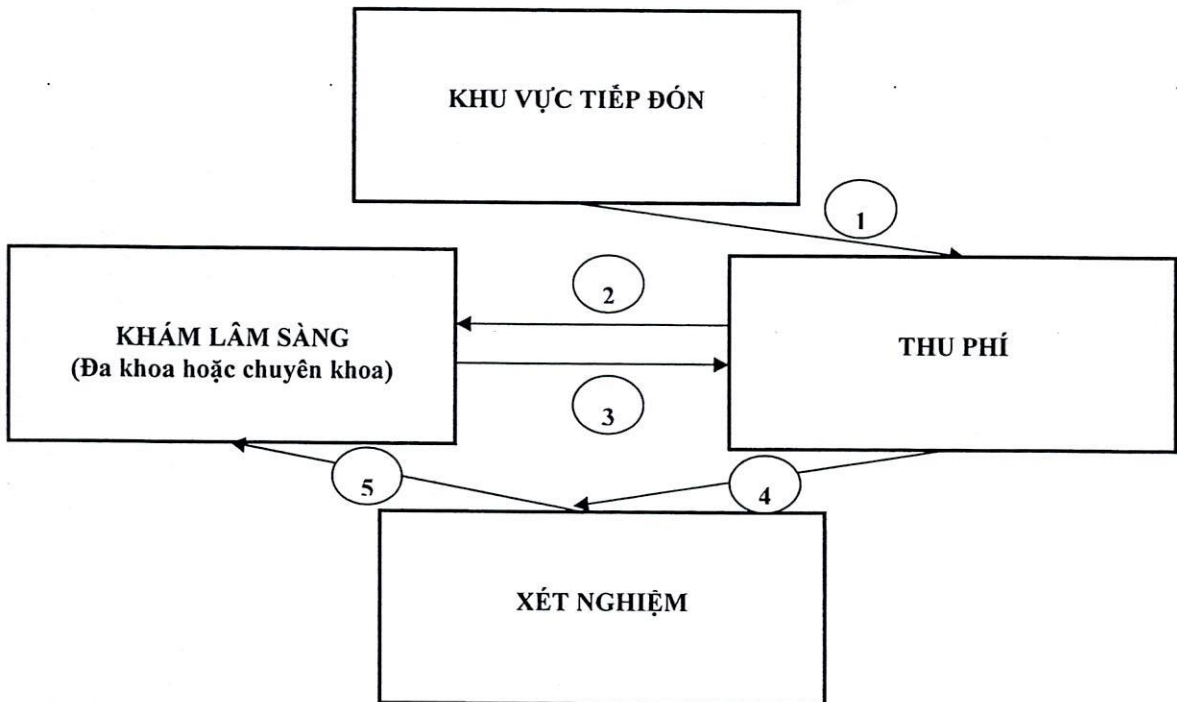


## PHỤ LỤC 2

### SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM



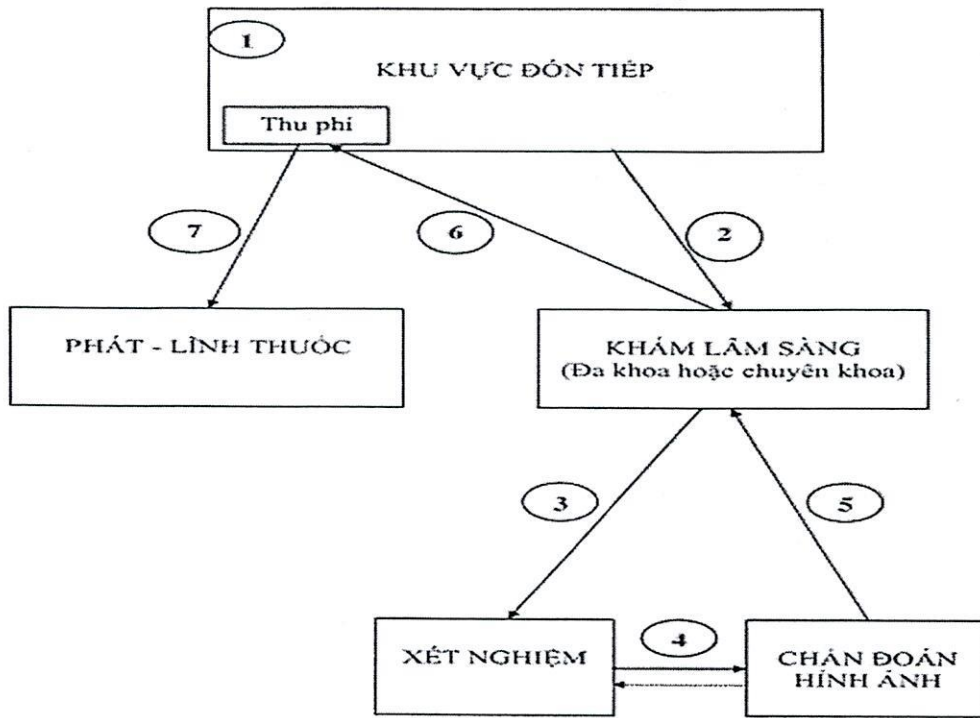
#### PL2.a. Khám đối tượng BHYT



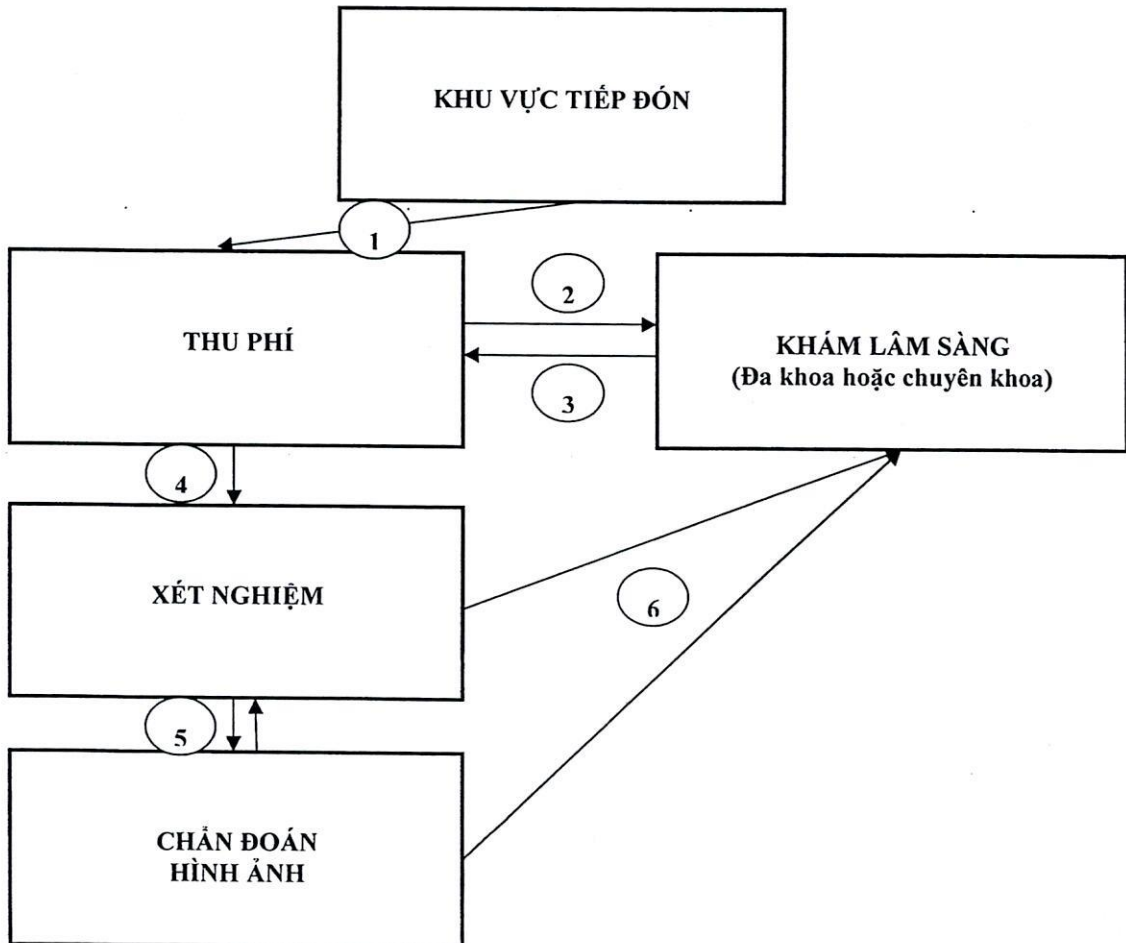
#### PL2.b. Khám đối tượng không BHYT

**PHỤ LỤC 3**

**SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM VÀ CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH**



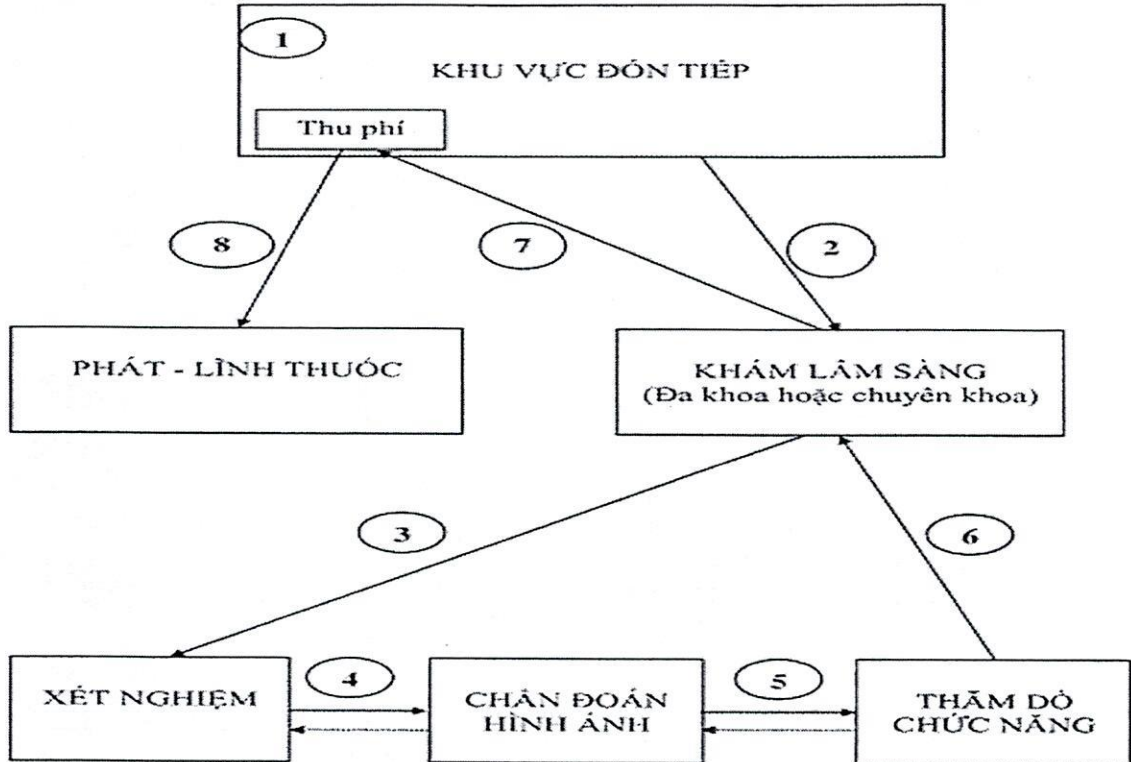
**PL3.a. Khám đối tượng BHYT**



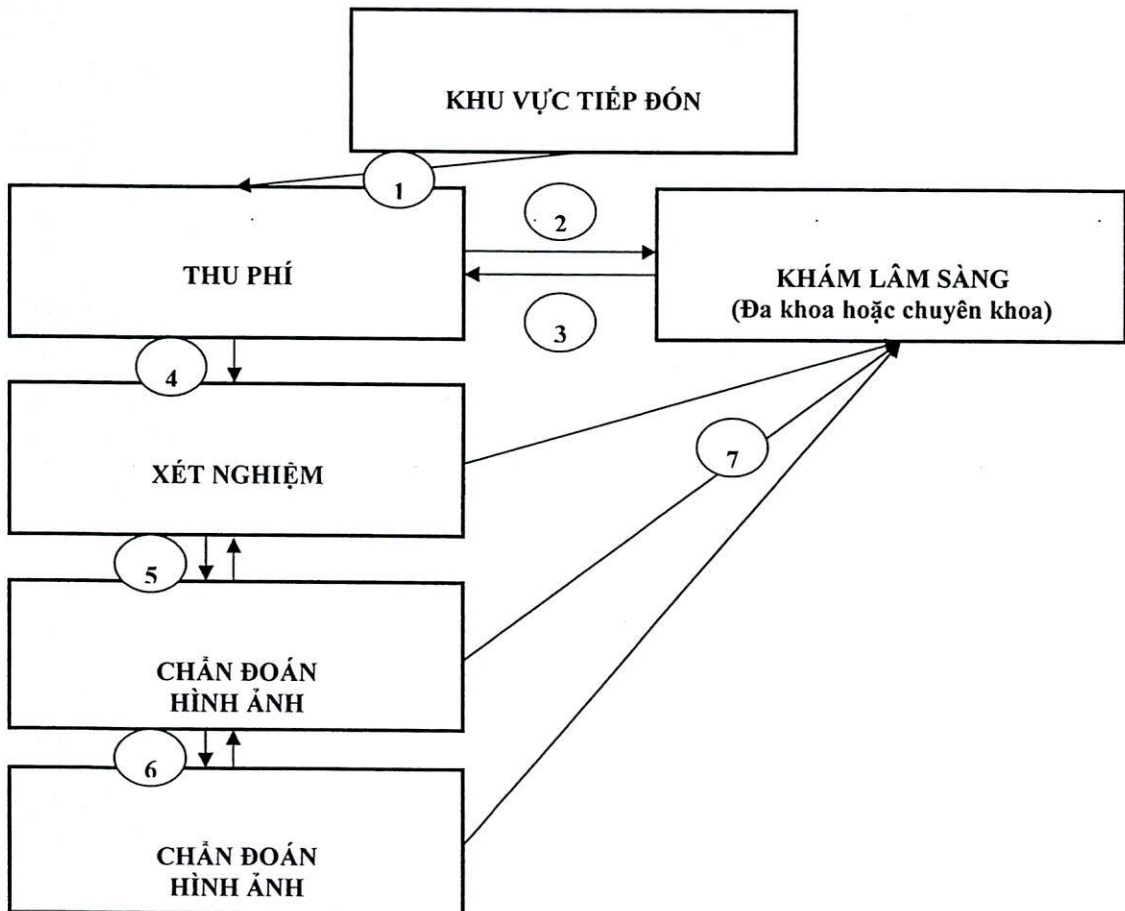
**PL3.b. Khám đối tượng không BHYT**

### PHỤ LỤC 4

SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHÁM BỆNH LÂM SÀNG CÓ XÉT NGHIỆM, CHẨN ĐOÁN HÌNH ẢNH VÀ THĂM DÒ CHỨC NĂNG



PL4.a. Khám đối tượng BHYT



PL4.b. Khám đối tượng không BHYT