

# ĐỀ ÁN: HOÀN THIỆN QUY TRÌNH KHÁM CHỮA BỆNH TẠI BỆNH VIỆN VIỆT ĐỨC

## I. Giới thiệu về tổ chức

Bệnh viện Việt Đức được thành lập năm 1904 Tại số 40 phố Tràng Thi, Hà Nội.

Bệnh viện Việt Đức là tuyến cao nhất của ngành Ngoại khoa miền Bắc, **Việt Nam**. Với hơn 150 **giáo sư, bác sĩ** của bệnh viện và của trường **Đại học Y Hà Nội**, mỗi năm bệnh viện tiến hành khoảng 28.000 ca phẫu thuật thuộc nhiều chuyên khoa sâu khác nhau.

Khoa khám chữa bệnh nằm trong **KHỐI LÂM SÀNG** bao gồm các chức năng

- Cấp cứu, khám chữa bệnh
- Đào tạo
- Nghiên cứu khoa học
- Chỉ đạo chuyên khoa
- Phòng bệnh
- Hợp tác quốc tế
- Quản lý kinh tế

### **Bước 1:**

#### **1. Xác định kế hoạch cần hoàn thiện:**

Hoàn thiện quy trình khám chữa bệnh tại bệnh viện Việt Đức

#### **Mục tiêu chung :**

Nhằm đánh giá tính khả thi và khả năng nhân rộng của 1 số quy trình khám chữa bệnh cho người bệnh bảo hiểm y tế hiện đang được triển khai thí điểm tại một số bệnh viện, làm cơ sở để đề xuất xây dựng các quy trình chung ban hành thống nhất trong cả nước.

#### **Mục tiêu cụ thể**

a/Rà soát các loại quy trình khám bệnh ngoại trú của người bệnh bảo hiểm y tế theo mức độ cấp tính của bệnh viện, theo chuyên khoa và theo tuyến điều trị

b/Nghiên cứu tính khả thi của mỗi quy trình

c/Tìm hiểu khả năng cắt giảm hay chuyển đổi hình thức đối với một số thủ tục hành chính cho người bệnh bảo hiểm y tế khi tham gia khám chữa bệnh ngoại trú.

#### **Các tiêu chí đánh giá**

-Thời gian khám chữa bệnh

- Điều kiện khám bệnh(số bác sỹ,số giường bệnh,điều kiện thiết bị y tế,cơ sở hạ tầng )
- Chi phí khám bệnh
- Dịch vụ hỗ trợ sau khám bệnh (dịch vụ tư vấn bệnh nhân sau khi khám bệnh,đội ngũ nhân viên...)
- Dịch vụ hỗ trợ trong khi khám bệnh ( có các nhân viên tận tình hướng dẫn khám tại phòng nào,phòng nào)

## Bước 2:Phân tích các yếu tố môi trường ảnh hưởng tới kế hoạch

### 1. Môi trường bên ngoài

Loại môi trường	Chỉ tiêu	Chỉ số
<b>Economic</b> Yếu tố kinh tế	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức sống và mức chi cho khám bệnh.</li> <li>- Ngân sách của chính phủ hỗ trợ việc khám bệnh tại các bệnh viện</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thu nhập bình quân trên đầu người</li> <li>- tổng chi cho khám bệnh của chính phủ</li> <li>- Khoản chi phí dành cho khám chữa bệnh của người bệnh</li> </ul>
<b>Sociocultural</b> Yếu tố Văn hóa- Xã hội	<ul style="list-style-type: none"> <li>+ Quan niệm về các vấn đề như: bệnh viện nổi tiếng, tư nhân, bệnh viện công, nơi có người nhà hay không.</li> <li>+ chữa trị ở bệnh viện tuyến trên</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- số lượng bệnh nhân tới khám và điều trị</li> <li>- tỉ lệ bệnh nhân vượt tuyến</li> <li>- tỉ lệ bệnh nhân khám bệnh không theo quy trình</li> </ul>
<b>Technological</b> Yếu tố Công nghệ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốc độ, chu kỳ của công nghệ, tỷ lệ công nghệ lạc hậu</li> <li>- Trang thiết bị khám chữa bệnh của bệnh viện</li> <li>- Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý sản phẩm ,dịch vụ, khám chữa bệnh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tỷ lệ sử dụng các trang thiết bị hiện đại vào khám chữa bệnh tại bệnh viện</li> <li>- tỷ lệ công nghệ thông tin được đưa vào trong các khâu trong quy trình khám chữa bệnh</li> <li>- tỉ lệ bệnh nhân đăng kí</li> </ul>

		thông qua hệ thống công nghệ thông tin
--	--	--

## 2. Môi trường bên trong

**Sử dụng mô hình các chức năng bên trong của tổ chức để phân tích môi trường bên trong khoa khám bệnh BVVD**

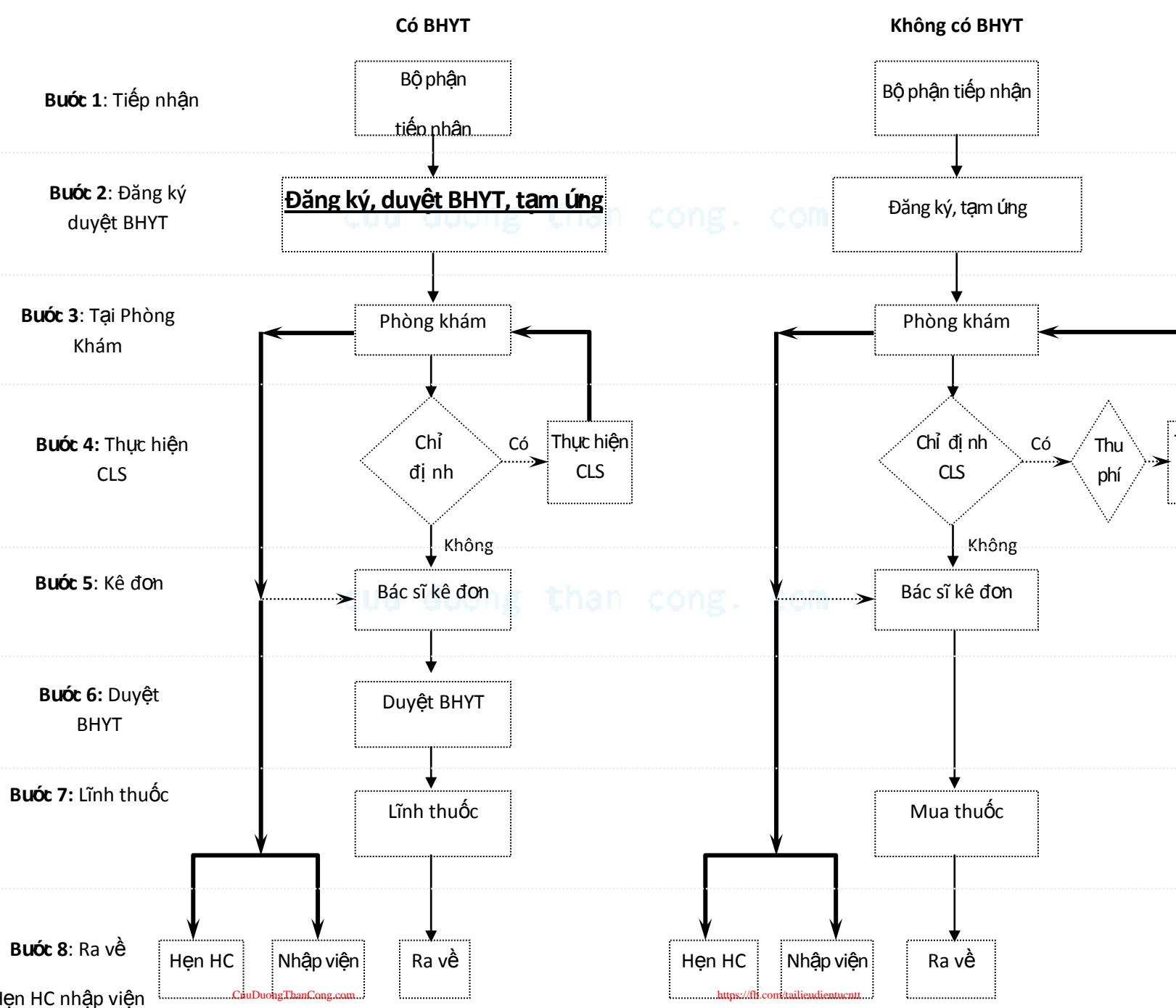
Chức năng	Chỉ tiêu	Chỉ số	Đánh giá	
			Điểm mạnh	Điểm yếu
<b>Tài chính</b>	Các khoản chi hiện có và các khoản chi dành cho việc cải thiện, thay đổi quy trình khám bệnh.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chi của bệnh viện cho toàn bộ quy trình khám bệnh: ?</li> <li>- Chi của bệnh viện có dành cho việc cải thiện quy trình khám bệnh : ?</li> <li>-Chi của bệnh viện cho việc bổ sung hệ thống máy tính vào quá trình khám bệnh : ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có nguồn ngân sách đặc biệt dành riêng cho việc đổi mới chất lượng khám bệnh.</li> <li>-Thường xuyên nhận được sự đầu tư của CP</li> </ul>	-Nguồn ngân sách còn hạn chế trong khi các khoản phải chi nhiều

<b>Cơ sở vật chất</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng khám</li> <li>- Trang thiết bị y tế, các phòng chuyên khoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng diện tích: 30000m<sup>2</sup></li> <li>- diện tích phòng đăng ký khám chữa bệnh: 30m<sup>2</sup></li> <li>- Đang tiến hành xây dựng khu nhà kỹ thuật cao trong khuôn viên BV</li> <li>- số máy tính và các trang thiết bị tin học khác hiện có : 3 máy tính để nhập dữ liệu từ người khám bệnh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị , cơ sở vật chất được quan tâm đầu tư.</li> <li>- Lượng trang thiết bị đang được trang bị ở mức khá đầy đủ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ sở vật chất còn hạn chế, một số đã qua sử dụng lâu và lạc hậu.</li> </ul>
-----------------------	--	---	---	---

<b>Nguồn nhân lực:</b>	<p>Cơ cấu nguồn nhân lực</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Số lượng y bác sĩ và cán bộ hiện có và được điều động tham gia vào quy trình khám bệnh mới</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số y bác sĩ tham gia quá trình khám bệnh: 16 bác sĩ trong phòng khám thần kinh, mỗi buổi có 2 bác sĩ khám bệnh</li> <li>- Số nhân viên có thể huy động thêm để tham gia quản lý hệ thống tin học trong khám bệnh: ?</li> <li>- Số lượng y bác sĩ có thể huy động thêm vào việc thay đổi quy trình: ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có đội ngũ cán bộ y bác sĩ và nhân viên dành cho hoạt động khám bệnh chuyên biệt và được đào tạo chuyên môn.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Số lượng các y bác sĩ thường bị quá tải</li> </ul>
<b>Dịch vụ khám chữa bệnh</b>	<p>Thái độ phục vụ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đa số người bệnh được phỏng vấn là hài lòng với thái độ phục vụ của y bác sĩ và các nhân viên bệnh viện( 13/15)</li> <li>- Hiện tượng quá tải, thái độ, tâm lý người tham gia khám bệnh có ảnh hưởng đến chất lượng khám</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đội ngũ y bác sĩ chuyên môn tốt, tận tình và quan tâm đến bệnh nhân</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Do số lượng bệnh nhân đông, quá tải nên đôi khi chưa thể có sự công bằng và quan tâm</li> </ul>

		bệnh.		đầy đủ đến tất cả bệnh nhân( một số bệnh nhân thông qua quan hệ và tiền tậ để được ưu tiên)
--	--	-------	--	---

**Bước 3:Đánh giá kế hoạchQuy trình khám bệnh tại Khoa Khám bệnh Bệnh viện Việt Đức**



cuu duong than cong. com

cuu duong than cong. com

## 2. Mô tả các bước của quy trình khám bệnh

### 2.1. Quy trình khám bệnh đối với người bệnh có BHYT

**Bước 1:Tiếp nhận;** Người bệnh được tiếp cận dịch vụ ngay bởi các hướng dẫn viên là điều dưỡng của Bệnh viện. Các hướng dẫn viên sẽ hướng dẫn và cung cấp thông tin cơ bản về quy trình khám bệnh cho người bệnh.

**Bước 2:Đăng ký, duyệt BHYT, tạm ứng;** Người bệnh xuất trình thẻ BHYT, CMTND, giấy giới thiệu chuyển tuyến. Người bệnh được duyệt BHYT, được xác định mức độ hưởng BHYT và đóng tạm ứng.

**Bước 3:Khám bệnh;** Người bệnh đến phòng khám, được khám bệnh tại phòng khám theo số thứ tự đã được chuyển trên hệ thống công nghệ thông tin.

- Trường hợp không cần làm làm CLS: Bác sĩ kê đơn, người bệnh quay lại phòng BHYT để duyệt thuốc, đồng chi trả nếu có và lấy lại thẻ BHYT, lĩnh thuốc tại khoa Dược rồi ra về.
- Trường hợp có chỉ định CLS: Người bệnh tiếp tục bước thực hiện CLS.

**Bước 4:Thực hiện CLS;** Người bệnh được các hướng dẫn viên hướng dẫn đi làm CLS và chờ kết quả.

**Bước 5:Kê đơn;** Sau khi có kết quả CLS, người bệnh quay lại phòng khám. Người bệnh sẽ được các bác sỹ kết luận.

- Trường hợp người bệnh phải nhập viện ngay: Điều dưỡng sẽ hướng dẫn người bệnh làm thủ tục nhập viện.
- Trường hợp người bệnh phải hẹn hội chẩn: Điều dưỡng sẽ hướng dẫn người bệnh làm thủ tục hẹn hội chẩn.
- Trường hợp chuyển viện: Người bệnh được hướng dẫn quay lại phòng BHYT để làm thủ tục chuyển viện và chuyển BHYT.

- Trường hợp người bệnh không phải vào viện và hẹn hội chẩn sẽ nhận được đơn thuốc, người bệnh thực hiện bước tiếp theo.

**Bước 6:Duyệt BHYT;** Người bệnh quay lại phòng BHYT duyệt BHYT, xác định mức cùng chi trả, nhận lại thẻ.

**Bước 7:Lĩnh thuốc;** Hướng dẫn viên hướng dẫn người bệnh lĩnh thuốc tại khoa Dược.

**Bước 8:Ra về;** Người bệnh ra về sau khi đã hoàn tất quy trình khám bệnh.

## **2.2. Quy trình khám bệnh đối với người bệnh không có BHYT**

**Bước 1:Tiếp nhận;** Người bệnh được tiếp cận dịch vụ ngay bởi các hướng dẫn viên là điều dưỡng của Bệnh viện. Các hướng dẫn viên sẽ hướng dẫn và cung cấp thông tin cơ bản về quy trình khám bệnh cho người bệnh.

**Bước 2:Đăng ký, thu phí;** Người bệnh xuất trình giấy giới thiệu chuyển tuyến. Người bệnh được hướng dẫn đăng ký khám bệnh, nhận phiếu khám và đóng phí.

**Bước 3:Khám bệnh;** Người bệnh được khám bệnh tại phòng khám theo số thứ tự mà đã được chuyển trên hệ thống công nghệ thông tin.

- Trường hợp không cần làm làm CLS: Bác sĩ kê đơn, người bệnh nhận đơn thuốc, mua thuốc rồi ra về.

- Trường hợp có chỉ định CLS: Người bệnh tiếp tục bước thực hiện CLS.

**Bước 4:Thực hiện CLS;** Người bệnh được các hướng dẫn viên hướng dẫn đi làm CLS và chờ kết quả.

**Bước 5:Kê đơn;** Sau khi có kết quả CLS, người bệnh quay lại phòng khám. Người bệnh sẽ được các bác sỹ kết luận.

- Trường hợp người bệnh phải nhập viện ngay: Điều dưỡng sẽ hướng dẫn người bệnh làm thủ tục nhập viện.



- Trường hợp người bệnh phải hẹn hội chẩn: Điều dưỡng sẽ hướng dẫn người bệnh làm thủ tục hẹn hội chẩn.
- Trường hợp chuyển viện: Điều dưỡng hướng dẫn người bệnh làm thủ tục chuyển viện.
- Trường hợp người bệnh không phải vào viện và hẹn hội chẩn sẽ nhận được đơn thuốc, người bệnh thực hiện bước tiếp theo.

**Bước 6: Mua thuốc;** Hướng dẫn viên hướng dẫn người bệnh mua thuốc tại nhà thuốc Bệnh viện.

**Bước 7: Ra về;** Người bệnh ra về sau khi đã hoàn tất quy trình khám bệnh.

### **Đánh giá:**

#### **- Điểm yếu:** Khâu thứ 2

Khâu thứ 2 chính là khâu tốn nhiều thời gian nhất với thời gian trung bình là: 35 phút. Trong khâu này, người bệnh phải mất quá nhiều thời gian để lấy phiếu đăng ký khám bệnh với các thủ tục rườm rà.

#### **- Điểm mạnh:**

#### **Bước 4: Đưa ra lựa chọn hoàn thiện**

Đề xuất đưa thêm 3 máy tính vào trong bước 2 trong quy trình khám chữa bệnh để giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân. Đồng thời sự quá tải trong bước này.

#### **Bước 5: Đánh giá kế hoạch**

cuu duong than cong. com