

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy trình tiếp đón người dân đến khám bệnh

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY CỔ PHẦN Y DƯỢC PHẨM VIMEDIMEX

- Căn cứ Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Công ty CP Y Dược phẩm Vimedimex;
- Căn cứ Chức năng và quyền hạn của Tổng Giám Công ty CP Y Dược phẩm Vimedimex;
- Căn cứ tình hình thực tế.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này là bản Quy trình tiếp đón người dân đến khám bệnh, áp dụng cho các cơ sở khám chữa bệnh mang thương hiệu Vimedimex.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Ban Tổng Giám đốc, các cơ sở khám chữa bệnh mang thương hiệu Vimedimex, Trưởng các Khối/Phòng/Ban liên quan thuộc công ty cổ phần Y Dược phẩm Vimedimex chịu trách nhiệm thực hiện quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu VT.



Q. TỔNG GIÁM ĐỐC
Phạm Thị Sen

QUY TRÌNH
TIẾP ĐÓN NGƯỜI DÂN ĐẾN KHÁM BỆNH
(ÁP DỤNG CHO CÁC CƠ SỞ KHÁM CHỮA BỆNH
MANG THƯƠNG HIỆU VIMEDIMEX)

Mã tài liệu: QTQL.PK.01

Phiên bản số: 01

	Họ và tên	Chức danh	Chữ ký	Ngày hiệu lực
Người soạn thảo	Lê Quang Dương	Bác kỹ nội		11/09/2020
Người kiểm tra nội dung	Phạm Tiến Thịnh	Trưởng phòng khám		11/09/2020
Người kiểm tra thể thức	Trần Mỹ Linh	Phó Tổng Giám đốc		11/09/2020
Người phê duyệt	Trần Mỹ Linh	Phó Tổng Giám đốc		11/09/2020

THEO DÕI SỬA CHỮA TÀI LIỆU

Phiên bản	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Người sửa đổi
1.0		Bản mới		

Tài liệu này và các thông tin trong tài liệu này là tài sản của công ty. Không được sao chép, copy, in ấn dưới bất kỳ hình thức nào nếu không có sự cho phép của lãnh đạo công ty.

VIMEDIMEX	QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN KHÁCH HÀNG ĐẾN KHÁM BỆNH	Mã số: QTQL.PK.01 Ngày ban hành: 11/09/2020 Lần ban hành: 01
------------------	--	--

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 lãnh đạo công ty.
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 cơ sở khám chữa bệnh 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 và đánh dấu ở ô bên cạnh)

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các phòng chức năng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Các đơn vị lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Các đơn vị cận lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Khối phòng khám	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>		<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

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình tiếp đón người dân đến khám bệnh nhằm mục đích:

- Đem đến sự hài lòng cho người bệnh.
- Tạo niềm tin cho người bệnh.
- Khẳng định được uy tín của cơ sở khám chữa bệnh mang thương hiệu Vimedimex.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tại các cơ sở khám chữa bệnh mang thương hiệu Vimedimex.

3. TRÁCH NHIỆM

- Nhân viên tại cơ sở khám chữa bệnh chịu trách nhiệm trước lãnh đạo và công ty.
- Lãnh đạo cơ sở khám chữa bệnh chịu trách nhiệm trước lãnh đạo công ty.

4. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1. THUẬT NGỮ

4.2. CHỮ VIẾT TẮT

- BHYT: Bảo hiểm y tế
- CMTND: Chứng minh thư nhân dân
- ĐD: Điều dưỡng
- CSKH: Chăm sóc khách hàng
- KH: Khách hàng
- BN: Bệnh nhân

5. NỘI DUNG:

- Cơ sở khám chữa bệnh mang thương hiệu Vimedimex là nơi tiếp nhận mọi người dân đến khám bệnh theo các chế độ chính sách nhà nước quy định. Vì vậy quy trình tiếp đón người dân đến khám bệnh là một nhiệm vụ hết sức quan trọng, và tạo niềm tin cho người dân khi đến phòng khám. Nhân viên y tế phải tiếp đón nhiệt tình chu đáo, lịch sự, thông cảm với nỗi lo âu của bệnh nhân và người nhà bệnh nhân, làm cho bệnh nhân tin tưởng vào khả năng chữa bệnh của cơ sở khám chữa bệnh mang thương hiệu Vimedimex. Gây ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho bệnh nhân.

A. Ngay từ cổng vào: khi KH/BN, người nhà người bệnh và khách đến làm việc qua cổng phòng khám, Nhân viên bảo vệ cần phải:

- Chủ động chào hỏi người bệnh, xem giấy giới thiệu (trừ trường hợp cấp cứu), mở cổng và hướng dẫn KH/NB, người nhà người bệnh và khách đến quầy tiếp đón.

1. Chuẩn bị phòng đợi

- Phòng phải sạch sẽ, gọn gàng, yên tĩnh. - Đầy đủ ghế cho bệnh nhân ngồi đợi. - Có bảng hướng dẫn quy trình khám ngoại trú và sức khỏe. - Có tranh ảnh, áp phích cho bệnh nhân xem đọc trong thời gian chờ đợi.

2. Chuẩn bị phòng khám

- Phòng khám sạch sẽ bảo đảm thoáng mát về mùa hè, ấm áp về mùa đông.
- Chuẩn bị rèm, bàn khám bệnh, bàn ghế. - Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ cho bác sĩ khám bệnh.

- Chuẩn bị đầy đủ các loại giấy tờ thủ tục hành chính (hồ sơ, bệnh án, sổ theo dõi bệnh, đơn thuốc, giấy tờ cần thiết).

3. Tiếp đón bệnh nhân

Khi người bệnh, người nhà người bệnh đến phòng khám, nhân viên y tế, hướng dẫn viên ở phòng khám cần phải:

■ Chủ động đón tiếp KH/NB, người nhà người bệnh với thái độ ân cần niềm nở, nhiệt tình và sẵn sàng giúp đỡ người bệnh

- Trả lời đầy đủ các câu hỏi của KH/NB người nhà người bệnh với thái độ ân cần quan tâm và lịch sự.

- Ứng xử và nói đúng mực tùy theo độ tuổi của người bệnh.

- Hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi vào khám bệnh, lấy chỉ số sinh tồn, đưa người bệnh vào phòng khám nếu người bệnh không tự đi được.

- Sắp xếp chỗ ngồi cho người bệnh ở phòng đợi.

- Mời người bệnh, người nhà người bệnh và khách ngồi đúng nơi quy định.

- Mời bệnh nhân vào khám theo số thứ tự.

* Chú ý: Ưu tiên bệnh nhân cấp cứu bệnh nặng, người già và trẻ em.

6. LƯU HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu
1				

7. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

STT	Tên tài liệu	Mã số
1		

8. TÀI LIỆU THAM KHẢO

STT	Tên tài liệu	Mã số
1	Bộ Y tế; Quy chế bệnh viện; Năm 1997; Quy chế khám chữa bệnh theo yêu cầu; Trang 89 - 90.	
2	Quy trình khám chữa bệnh – Bệnh viện Đại học Y Hà Nội	
3	The Joint Commission International; JCI Accreditation Standards for Hospital; 4 th Ed.	