

SỞ Y TẾ TỈNH AN GIANG
TRUNG TÂM Y TẾ HÀ TIÊN



QUY TRÌNH
TIẾP ĐÓN – HƯỚNG DẪN
(Áp dụng cho khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh)

Mã tài liệu : QT.KKB.01
Lần ban hành : 02
Ngày ban hành : 15/12/2025

Phân phê duyệt tài liệu:

Soạn thảo	Kiểm soát	Phê duyệt
Khoa khám bệnh	Phòng KHN	Giám đốc



**QUY TRÌNH
TIẾP ĐÓN – HƯỚNG DẪN**

Mã số: **QT.KKB.01**

Ngày ban hành: **15/12/2025**

Lần ban hành: **01**

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình / quy định / hướng dẫn này.
2. Tài liệu này khi được ban hành có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Ban Giám đốc Trung tâm Y tế Hà Tiên.
3. Mỗi đơn vị được cung cấp 01 bản có đóng dấu Kiểm soát của phòng Kế hoạch Nghiệp vụ. Các đơn vị khi có nhu cầu sửa đổi, bổ sung tài liệu, đề nghị liên hệ với phòng Kế hoạch Nghiệp vụ để được hỗ trợ.

NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X vào 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 checked="" type="checkbox"/>	Trưởng khoa/phòng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các khoa lâm sàng	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Các khoa cận lâm sàng	<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

I/ MỤC ĐÍCH:

- Hướng dẫn cho nhân viên y tế tại khoa Khám bệnh thực hiện đúng quy trình tiếp đón hướng dẫn người bệnh đến khám chữa bệnh tại khoa.
- Tạo niềm tin cho người bệnh, người nhà người bệnh tin tưởng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và chăm sóc người bệnh.

II/ PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho tất cả nhân viên y tế tham gia hoạt động khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh.

III/ QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN – HƯỚNG DẪN:

1. Ngay từ cổng vào: khi người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến làm việc qua cổng Trung tâm Y tế nhân viên bảo vệ cần phải:

- Chủ động chào hỏi người bệnh, xem giấy giới thiệu (trừ trường hợp cấp cứu), mở cổng, hướng dẫn người bệnh, người nhà người bệnh và khách nơi để xe, địa điểm cần đến.
- Hướng dẫn cho người bệnh và người nhà người bệnh vào khám, thăm bệnh nhân theo giờ quy định.

2. Tại khoa Khám bệnh**2.1. 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 bệnh ngoại trú và khám sức khỏe
- Có tranh ảnh, áp phích cho bệnh nhân xem đọc trong thời gian chờ đợi

2.2. Chuẩn bị phòng khám

- Phòng khám sạch sẽ bảo đảm thoáng mát về mùa hè, ấm áp về mùa đông
- Chuẩn bị bình phong, bàn khám bệnh, bàn ghế
- Chuẩn bị đầy đủ dụng cụ cho bác sỹ 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 vào viện, chuyển viện và các giấy tờ cần thiết khác)

2.3. Tiếp đón – hướng dẫn người bệnh:

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

Bước 1: Quan sát và chào hỏi người bệnh, thân nhân người bệnh

- Tiếp đón người bệnh và thân nhân người bệnh từ cửa với thái độ niềm nở, lịch sự, thân thiện.
- Mỉm cười, thân thiện, lịch sự, lễ phép
- Giới thiệu bản thân để người bệnh dễ dàng trao đổi.

Bước 2: Tiếp nhận thông tin ban đầu – hướng dẫn bệnh nhân tới bàn hướng dẫn / Kios đăng ký khám bệnh

- Tiếp nhận thông tin ban đầu, hướng dẫn tới vị trí bàn hướng dẫn / Kios đăng ký khám bệnh
- Mời người bệnh ngồi chờ và hỏi thăm nhu cầu ban đầu của người bệnh.
- Hỗ trợ người bệnh tiếp nhận thông tin hành chánh bằng Kios đăng ký khám chữa bệnh hoặc tại phòng Tiếp nhận, trong trường hợp người bệnh đã thành thạo các thao tác tiếp nhận thông tin hành chánh bằng Kios đăng ký khám chữa bệnh thì có thể cho người bệnh hoặc thân nhân người bệnh tự thực hiện.
- Điều phối, hỗ trợ người bệnh và thân nhân người bệnh

Bước 3: Hướng dẫn người bệnh đến bàn đo dấu hiệu sinh tồn

- Luôn quan sát người bệnh đã hoàn thành thủ tục tại bàn hướng dẫn
- Hướng dẫn người bệnh đến khu vực đo dấu hiệu sinh tồn
- Hỗ trợ giải đáp các thắc mắc của người bệnh

Bước 4: Thực hiện đo dấu hiệu sinh tồn cho người bệnh

- Luôn quan sát người bệnh đang đi đến khu vực bàn đo dấu hiệu sinh tồn
- Mời người bệnh ngồi xuống và thực hiện đo dấu hiệu sinh tồn theo quy trình. Trong trường hợp người bệnh có dấu hiệu cấp cứu cần khám ngay điều dưỡng viên trực tiếp đưa người bệnh vào phòng khám ưu tiên và liên hệ Bác sĩ thực hiện khám và xử trí ngay cho người bệnh.
- Ghi lại kết quả vào Sổ khám bệnh và gửi trả lại cho người bệnh

Bước 5: Hướng dẫn bệnh nhân đến khu vực phòng khám

a/ Quy trình tiếp đón bệnh nhân của bộ phận điều dưỡng

- Nhắc nhở người bệnh chuẩn bị đầy đủ thủ tục, giấy tờ kèm theo
- Hướng dẫn người bệnh đến khu vực các phòng khám lâm sàng theo thông tin trên Phiếu đăng ký khám bệnh (số thứ tự khám bệnh, số, tên phòng khám, tầng khám...)
- Hướng dẫn người bệnh chú ý bảng điện tử và loa thông báo khi tới số thứ tự.

Lưu ý: Điều dưỡng cần nắm được sơ đồ chỉ dẫn mặt bằng, tầng của phòng khám

b/ Quy trình tiếp đón bệnh nhân của bộ phận Bác sĩ tại các Phòng khám

- Mời bệnh nhân vào khám theo số thứ tự
- Mời người bệnh ngồi đúng nơi quy định
- Giới thiệu mình với người bệnh
- Chủ động đón tiếp, thăm khám tận tình người bệnh, 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 người bệnh, người nhà người bệnh với thái độ ân cần, quan tâm, lịch sự.
- Hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi vào khám bệnh và vào viện

Chú ý: ưu tiên bệnh nhân cấp cứu bệnh nặng, người già trên 80 tuổi và trẻ em < 6 tuổi

Bước 6: Hỗ trợ bệnh nhân ngồi chờ tới lượt thăm khám:

- Chủ động đón tiếp người bệnh, người nhà người bệnh với thái độ ân cần niềm nở, nhiệt tình và sẵn sàng giúp đỡ.
- Sắp xếp, mời người bệnh, người nhà người bệnh ngồi đúng nơi quy định, chỉ dẫn khu vực vệ sinh cho người chờ khám bệnh.
- Hướng dẫn người bệnh chú ý bảng điện tử và loa thông báo khi tới số thứ tự
- Hỗ trợ mời người bệnh khi tới số thứ tự
- Nhắc lại số thứ tự của người bệnh lần 2 nếu sau 2-3 phút không có người bệnh mới vào thăm khám
- Hỗ trợ giải đáp thắc mắc khác của người bệnh hoặc thân nhân người bệnh.

Lưu ý: Luôn quan sát người bệnh ngồi chờ nếu có dấu hiệu sức khỏe bất thường cần hỏi thăm và hỗ trợ luôn.

Bước 7: Các công việc lưu động:

- Nhận và trả kết quả xét nghiệm:
 - + Tiếp nhận, kiểm tra số lượng kết quả xét nghiệm và trả về đúng các phòng khám lâm sàng
 - + Hỗ trợ sắp xếp và bàn giao lại cho Bác sĩ
- Hỗ trợ Bác sĩ khi có yêu cầu
- Luôn quan sát, hỏi thăm và trấn an tinh thần khi thấy người bệnh chờ đợi lâu, có dấu hiệu bất thường về sức khỏe
- Hỗ trợ và bổ sung nhân sự cho các tầng khác nếu có dấu hiệu quá tải
- Báo cáo ngay cho bác sĩ trong phòng khám khi có dấu hiệu bất thường.

Bước 8: Tiếp nhận hỗ trợ và giải đáp khiếu nại, khảo sát sự hài lòng của người bệnh

- Quan sát người bệnh hoặc thân nhân người bệnh có biểu hiện, thái độ không thoải mái với thái độ phục vụ và chăm sóc của nhân viên y tế
- Lắng nghe, tiếp nhận phản hồi, khiếu nại
- Mời người bệnh hoặc thân nhân người bệnh đến khu vực phòng tiếp khách / khu vực trông của hàng ghế chờ
- Làm rõ vấn đề người bệnh hoặc thân nhân người bệnh chưa hài lòng
- Hỗ trợ giải đáp trong phạm vi quyền hạn
- Thông báo cho bộ phận có liên quan hoặc cấp trên để phối hợp giải quyết
- Ghi chú nội dung phản ánh, khiếu nại
- Tổng hợp và gửi báo cáo cho Điều dưỡng trưởng và Trưởng khoa

Bước 9: Chào người bệnh và thân nhân người bệnh khi ra về.

Luôn quan sát người bệnh và thân nhân người bệnh từ trong ra khu vực cửa ra về gật đầu chào và mỉm cười thân thiện.