

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




**QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH**

(Áp dụng cho khám chữa bệnh tại Khoa Khám bệnh)

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

Phần phê duyệt tài liệu:

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

	<p>QUY TRÌNH KHÁM BỆNH</p>	<p>Mã số: QT.KKB.02 Ngày ban hành: 15/12/2025 Lần ban hành: 02</p>
---	---------------------------------------	---

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.

NOI 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

- Thống nhất quy trình khám bệnh và hướng dẫn người bệnh các bước thực hiện trong quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh - Trung tâm Y tế Hà Tiên
- Hướng dẫn các giải pháp cải tiến quy trình và thủ tục trong khám bệnh, rút ngắn thời gian chờ, tránh gây phiền hà và tăng sự hài lòng của người bệnh, đặc biệt là người bệnh bảo hiểm y tế khi đến khám tại khoa Khám bệnh
- Phổ biến cho nhân viên y tế trong Trung tâm Y tế thực hiện đúng quy trình khám chữa bệnh tại khoa.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

III. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về Hướng dẫn Quy trình khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện.
- Quyết định 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (Phiên bản 2.0)

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

* Giải thích thuật ngữ:

- Đảm bảo đáp ứng nhu cầu của người khám bệnh được thực hiện nhanh gọn, khoa học, đơn giản, thuận tiện, chính xác, minh bạch, công bằng.

* Từ viết tắt:

BHYT	: Bảo hiểm y tế
BS	: Bác sĩ
CĐHA	: Chẩn đoán hình ảnh
XQ	: X-Quang
ĐD	: Điều dưỡng
NB	: Người bệnh
NVYT	: Nhân viên y tế
XN	: Xét nghiệm
KTV	: Kỹ thuật viên
CLS	: Cận lâm sàng

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Quy trình khám bệnh có sử dụng BHYT:

Các bước	Trách nhiệm	Địa điểm/ Các bước thực hiện	Mô tả
Bước 1	Điều dưỡng tiếp đón	Kios đăng ký khám bệnh tự động / Phòng tiếp nhận	-Hướng dẫn NB lấy số thứ tự và làm thủ tục vào đăng ký khám bệnh BHYT
Bước 2	Điều dưỡng tiếp đón	Bàn hướng dẫn.	-NB được lấy dấu hiện sinh tồn (Huyết áp, mạch, nhiệt độ, cân nặng, SpO2)
Bước 3	Bác sỹ, điều dưỡng khoa Khám bệnh	Các Phòng khám bệnh	<p>-NB đi đến phòng khám đã đăng ký theo số thứ tự khám.</p> <p>-NB ngồi chờ trước cửa phòng khám và đợi hệ thống gọi số thứ tự đã đăng ký vào phòng khám.</p> <p>- Khám không có cận lâm sàng:</p> <p>+ BS phòng khám xác định thông tin chính xác của NB: Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán chỉ định điều trị, kê đơn thuốc, in đơn thuốc, ký tên toa thuốc sau đó hướng dẫn NB đến nơi lãnh thuốc BHYT.</p> <p>+ Nếu NB có nhu cầu khám chuyên khoa thứ hai, BS chuyên và hướng dẫn NB đến phòng khám tiếp theo.</p> <p>+ Nếu NB cần chuyển tuyến thì Bác sỹ và Điều dưỡng sẽ làm giấy chuyển tuyến cho NB.</p> <p>-Khám có cận lâm sàng:</p> <p>+ BS phòng khám xác định thông tin chính xác của NB: Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định cận lâm sàng như: xét nghiệm, X-Quang, siêu âm, điện tim, nội soi,.....</p>

			<p>+ Hướng dẫn NB thực hiện các CLS đã chỉ định và quay lại phòng khám khi có kết quả.</p> <p>-Nếu NB phải nhập viện điều trị nội trú làm Phiếu khám vào viện cho NB</p> <p>-Nếu NB phải chuyển viện, Bác sĩ và Điều dưỡng sẽ làm giấy chuyển tuyến cho NB.</p>
Bước 4	Bác sĩ, kỹ thuật viên của khoa Xét nghiệm – Chẩn đoán hình ảnh	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Các Phòng Lấy máu XN, Chụp XQ, Siêu âm – điện tim, Nội soi</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>-Thực hiện cận lâm sàng:</p> <p>+ Nhận phiếu chỉ định thực hiện XN, CDHA từ NB. Nhân viên khoa CLS gọi tên NB vào phòng thực hiện kỹ thuật. Tư vấn cho NB các bước cần thiết trước khi thực hiện CLS.</p> <p>+ NVYT tại khoa CLS xác định chính xác NB và hướng dẫn NB thực hiện các kỹ thuật được chỉ định của BS phòng khám và dặn dò, tư vấn cho NB sau khi thực hiện kỹ thuật.</p> <p>+ NVYT hẹn NB thời gian trả kết quả.</p> <p>+ NVYT trả kết quả thực hiện XN, CDHA theo Phiếu hẹn kết quả và hướng dẫn NB quay về phòng khám đã chỉ định.</p>
Bước 5	Bác sĩ, điều dưỡng khoa Khám bệnh	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Các Phòng khám bệnh</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>-NB nộp kết quả thực hiện XN, CDHA tại phòng khám và ĐD phòng khám chuyển kết quả cho BS phòng khám xem xét và khám lại.</p> <p>-BS xem kết quả XN, CDHA và thăm khám lại kê toa và hẹn tái khám (nếu cần), kết thúc thăm khám tại khoa và hướng dẫn NB đến nơi lãnh thuốc BHYT.</p> <p>-Nếu NB có nhu cầu khám chuyên khoa thứ hai, BS chuyển và hướng dẫn NB đến phòng khám tiếp theo.</p>
Bước 6	Nhân viên kế toán thu ngân	<p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>Quầy Viện phí</p> </div> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p>-NB xếp hàng chờ đến lượt thanh toán, thanh toán chi phí chi trả trong trường hợp tổng chi phí khám bệnh vượt quá quy định của một lần khám.</p> <p>-Nhân viên quầy viện phí kiểm tra nội dung thống kê trong mẫu 01/KBCB,</p>

			ký xác nhận, thu tiền và hướng dẫn NB đến quầy lãnh thuốc BHYT
Bước 7	Dược sĩ quầy thuốc BHYT	Quầy Thuốc BHYT	<p>-NB nộp mẫu 01/KBCB và đơn thuốc tại Quầy thuốc BHYT</p> <p>-Dược sĩ gọi tên, năm sinh của NB và phát thuốc theo đơn được BS kê toa và tư vấn NB về thuốc đã được cấp sau khi đối chiếu với toa thuốc trong Sổ khám bệnh của NB, cho NB ký xác nhận vào mẫu 01/KBCB.</p> <p>-NB kiểm tra đối chiếu thuốc được nhận với toa thuốc và kết thúc quá trình khám bệnh.</p>

Lưu ý:

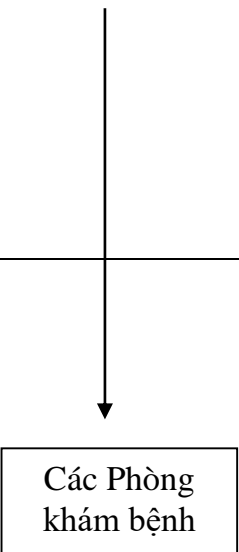
- Trong tất cả các bước BS, ĐD, KTV đều phải xác định chính xác NB, tư vấn, hướng dẫn cho NB và người nhà NB.
- Đối với khám không có cận lâm sàng thì bỏ qua bước 4,5

2. Quy trình khám bệnh không sử dụng BHYT:

STT	Trách nhiệm	Địa điểm /Các bước thực hiện	Mô tả
Bước 1	Điều dưỡng tiếp đón	Bàn hướng dẫn	<p>- Hướng dẫn NB làm thủ tục vào đăng ký khám bệnh</p> <p>- NB được lấy dấu hiện sinh tồn (Huyết áp, mạch, nhiệt độ, cân nặng, SpO2)</p>
Bước 2	Điều dưỡng khoa khám bệnh	Phòng Tiếp nhận	<p>- Tiếp nhận thông tin hành chánh của NB vào phần mềm khám chữa bệnh, phân loại bệnh và cấp số thứ tự khám bệnh theo chuyên khoa</p>
Bước 3	Nhân viên quầy thu viện phí	Quầy Viện phí	<p>-NB nộp phiếu sổ khám bệnh tại Quầy thu viện phí</p> <p>-Nhân viên quầy thu viện phí gọi tên NB và thu phí khám chữa bệnh</p> <p>- NB đóng tiền khám theo giá dịch vụ quy định và nhân viên quầy thu ngân cung cấp hóa đơn cho NB.</p>



<p>Bước 4</p>	<p>Bác sĩ, điều dưỡng khoa Khám bệnh</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Các Phòng khám bệnh</div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">↓</div> </div>	<p>-NB đi đến phòng khám đã đăng ký theo số tự tự khám.</p> <p>-NB ngồi chờ trước cửa phòng khám và đợi hệ thống gọi số thứ tự đã đăng ký vào phòng khám.</p> <p><i>-Khám không có cận lâm sàng:</i></p> <p>+ BS phòng khám xác định thông tin chính xác của NB: Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán chỉ định điều trị, kê đơn thuốc, in đơn thuốc, ký tên toa thuốc sau đó hướng dẫn NB đi mua thuốc theo toa.</p> <p>+ Nếu NB có nhu cầu khám chuyên khoa thứ hai, BS chuyển và hướng dẫn NB đến phòng khám tiếp theo.</p> <p><i>-Khám có cận lâm sàng:</i></p> <p>+ BS phòng khám xác định thông tin chính xác của NB: Khám, ghi chép thông tin về tình trạng bệnh, chẩn đoán, chỉ định cận lâm sàng như: xét nghiệm, X-Quang, siêu âm, điện tim, nội soi,.....+</p> <p>Hướng dẫn NB thực hiện các CLS đã được chỉ định và đến khoa CLS và quay lại phòng khám khi có kết quả.</p> <p>+ Nếu NB phải nhập viện điều trị nội trú làm Phiếu khám vào viện cho NB</p>
<p>Bước 5</p>	<p>Bác sĩ, kỹ thuật viên của khoa Xét nghiệm – Chẩn đoán hình ảnh</p>	<div style="text-align: center;"> <div style="text-align: center; margin-bottom: 20px;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Các Phòng Lấy máu XN, Chụp XQ, Siêu âm – điện tim, Nội soi</div> </div>	<p><i>-Thực hiện cận lâm sàng:</i></p> <p>+ Nhận phiếu chỉ định thực hiện XN, CĐHA từ NB. Nhân viên khoa CLS gọi tên NB vào phòng thực hiện kỹ thuật. Tư vấn cho NB các bước cần thiết trước khi thực hiện CLS.</p> <p>+ NVYT tại khoa CLS xác định chính xác NB và hướng dẫn NB thực hiện các kỹ thuật được chỉ định của BS phòng khám và dặn</p>

			<p>dò, tư vấn cho NB sau khi thực hiện kỹ thuật.</p> <p>+ NVYT hẹn NB thời gian trả kết quả.</p> <p>+ NVYT tại khoa CLS trả kết quả thực hiện XN, CDHA theo Phiếu hẹn kết quả và hướng dẫn NB quay về phòng khám đã chỉ định.</p>
Bước 6	Bác sỹ, điều dưỡng khoa Khám bệnh	 <p>Các Phòng khám bệnh</p>	<p>-NB nộp kết quả thực hiện XN, CDHA tại phòng khám và ĐD phòng khám chuyển kết quả cho BS phòng khám xem xét và khám lại.</p> <p>-BS xem kết quả XN, CDHA và thăm khám lại kê toa và hẹn tái khám (nếu cần), kết thúc thăm khám tại khoa và hướng dẫn NB đi mua thuốc theo toa và kết thúc quá trình khám bệnh.</p> <p>-Nếu NB có nhu cầu khám chuyên khoa thứ hai, BS chuyển và hướng dẫn NB đến phòng khám tiếp theo và kết thúc quá trình khám bệnh.</p>

Lưu ý:

- Trong tất cả các bước BS, ĐD, KTV đều phải xác định chính xác NB, tư vấn, hướng dẫn cho NB và người nhà NB
- Đối với khám không có cận lâm sàng thì bỏ qua bước 5