

## Quy trình Tiếp đón - Hướng dẫn Bệnh nhân Khám Chữa bệnh tại Khoa Khám Bệnh - BVTW Huế



CN Võ Thị Tòng

### I. Mục tiêu

1. Trình bày được ý nghĩa của việc tiếp đón chỉ dẫn bệnh nhân và các thủ tục khám nhập viện
2. Nắm được các quy trình tiếp đón chỉ dẫn vận chuyển bệnh nhân khám chữa bệnh tại khu khám bệnh ngoại trú
3. Thực hành thành thạo về cách tiếp đón hướng dẫn vận chuyển bệnh nhân đúng quy trình

### II. Ý nghĩa

- Khi bệnh nhân vào viện tùy theo tình trạng bệnh tật mà mỗi người có một tâm tư tình cảm và ý nghĩ khác nhau: nghĩa là có một tâm lý đặc biệt lo lắng sợ hãi...
- Vì vậy việc tiếp xúc đầu tiên giữa người bệnh và cán bộ y tế bệnh viện có ý nghĩa rất quan trọng, có ảnh hưởng đến kết quả khám chữa bệnh.

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

- Bệnh viện là nơi tiếp nhận mọi người bệnh đến cấp cứu, khám chữa bệnh nội trú và ngoại trú theo các chế độ chính sách nhà nước quy định.  
Tổ chức khám sức khỏe và chứng nhận sức khỏe theo quy định của nhà nước.
- Vì vậy quy trình đón tiếp hướng dẫn vận chuyển là một nhiệm vụ hết sức quan trọng, và tạo niềm tin cho người bệnh khi đến bệnh viện

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

- Nhân viên y tế phải tiếp đón bệnh nhân 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 bệnh viện. Gây ấn tượng ban đầu tốt đẹp cho bệnh nhân.



MỘT SỐ HÌNH ẢNH ĐÓN TIẾP, HƯỚNG DẪN BN KHÁM BỆNH - CẤP CỨU



### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

- A. Ngay từ cổng vào:** khi người bệnh, người nhà người bệnh và khách đến làm việc qua cổng BV, **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 người bệnh, người nhà người bệnh và khách nơi để xe và địa điểm cần đến
  - Hướng dẫn cho người bệnh và người nhà người bệnh vào khám, thăm bệnh nhân theo quy định

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

#### B. Tại khoa khám bệnh

##### 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

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

#### 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 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)

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

#### 3. Tiếp đón bệnh nhân

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

- Giới thiệu mình với người bệnh
- Chủ động đón tiếp người bệnh, người nhà người bệnh với thái độ ân cần niềm nở, nhiệt tình và sẵn sàng giúp đỡ người bệnh.

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

- Ứng xử và nói đúng mực tùy theo độ tuổi của người bệnh
- Trả lời đầy đủ các câu hỏi của người bệnh người, nhà người bệnh với thái độ ân cần quan tâm và lịch sự.
- Hướng dẫn các thủ tục cần thiết khi vào khám bệnh và vào viện, đưa người bệnh vào khoa điều trị nếu người bệnh không tự đi được

### III. Quy trình đón tiếp - Hướng dẫn

- 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.

### IV. Quy trình Khám chữa bệnh Ngoại trú tại khoa Khám bệnh

#### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT

##### 1. Giấy tờ cần thiết gồm

- Thẻ khám chữa bệnh
- Giấy giới thiệu của tuyến đăng kí khám chữa bệnh
- Chứng minh nhân dân có ảnh (hoặc giấy tờ có dán ảnh)

#### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT



2. Bệnh nhân đến nộp giấy tờ tại ô số 6 và số 7 quầy BHYT ngoại trú, để lấy phiếu đăng kí khám bệnh và được nhân viên tiếp đón hướng dẫn bệnh nhân lên tầng 2 hoặc tầng 3 khám theo các chuyên khoa.

#### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT

##### 3. Khám tổng quát tại tầng 2 gồm các phòng

- Phòng số 6,7,8,9,10,11,12,14, ghi trên phiếu đăng ký khám bệnh
- Phòng số 1,2 khám các chuyên khoa ngoại trú nội (theo lịch khám chuyên khoa)
- Phòng số 4,5 khám các chuyên khoa ngoại trú ngoại (theo lịch khám chuyên khoa trước phòng khám chuyên khoa tầng 2)
- **TẦNG 3;** Khám các chuyên khoa: **Mắt - Tai Mũi Họng - Răng Hàm Mặt**

#### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT



#### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT

- Bệnh nhân sẽ được vào khám bệnh theo số thứ tự in trong phiếu khám. Nếu có các xét nghiệm cận lâm sàng, bệnh nhân đến bàn hướng dẫn có hộ lý khoa khám bệnh và hướng dẫn viên để được hướng dẫn cụ thể đến các khoa: XQ, TDCN, Phòng Xét Nghiệm...(nếu bệnh nhân nặng: vận chuyển bệnh nhân)

### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT

- Sau khi có kết quả xét nghiệm bệnh nhân trở về phòng khám ban đầu để bác sĩ kết luận bệnh, giải quyết khám chuyên khoa kê đơn và nhận thuốc tại tầng 2. Sau đó bệnh nhân lấy lại thẻ BHYT tại ô số 4,5, quầy viện phí BHYT ngoại trú tầng 1 nhà 3 tầng khu nhà ODA.

### A. Đối với bệnh nhân có thẻ khám chữa bệnh BHYT

- Nếu bệnh nhân vào viện phải hướng dẫn cụ thể chu đáo cho bệnh nhân đến tận các khoa phòng
- Nếu bệnh nhân nặng, không tự đi lại được: vận chuyển bệnh nhân vào tận các khoa, phòng



### B. Đối với bệnh nhân không có thẻ khám chữa bệnh BHYT



1. Mua giấy đăng ký khám chữa bệnh tại quầy đón tiếp, phía sau trên đường đi (khám phụ khoa: 15.000đ, các chuyên khoa khác: 10.000đ)

### B. Đối với bệnh nhân không có thẻ khám chữa bệnh BHYT

Sau đó được nhân viên hướng dẫn lên tầng 2, tầng 3 theo phiếu khám đến các phòng khám và được bác sĩ khám bệnh theo số thứ tự.



### B. Đối với bệnh nhân không có thẻ khám chữa bệnh BHYT

2. Khám tổng quát tầng 2 gồm các phòng
  - Phòng số 6,7,8,9,10,11,12,14, theo thứ tự đăng ký khám bệnh
  - Phòng khám các chuyên khoa nội trú Nội: phòng số 1, số 2 (theo lịch khám chuyên khoa)
  - Phòng khám các chuyên khoa ngoại trú ngoại: phòng số 4, số 5 (theo lịch khám chuyên khoa)

## B. Đối với bệnh nhân không có thẻ khám chữa bệnh BHYT

### Tầng 3

Gồm các phòng khám chuyên khoa

- \* Răng hàm mặt
- \* Tai mũi họng
- \* Mắt

## B. Đối với bệnh nhân không có thẻ khám chữa bệnh BHYT

3. Làm các xét nghiệm cận lâm sàng nộp tiền tại quầy thu viện phí tầng 2

4. Sau khi có kết quả cận lâm sàng trở lại phòng khám ban đầu để bác sĩ kết luận và giải quyết cho vào viện hoặc khám chuyên khoa, kê đơn thuốc.

## B. Đối với bệnh nhân không có thẻ khám chữa bệnh BHYT

5. Mua thuốc tại nhà thuốc bệnh viện (Tầng 1)

6. Bệnh nhân nặng vào viện phải vận chuyển bệnh nhân bằng xe đẩy đến tận các khoa phòng



## C. Đối với bệnh nhân Khám sức khỏe

1. Đi lao động, học tập kết hôn ở nước ngoài

- Đến phòng KHTH mua hồ sơ sau đó nộp lệ phí tầng 1, lên tầng 2 (khu nhà 3 tầng ODA) đến phòng xét nghiệm lấy máu làm xét nghiệm.

- Khám các chuyên khoa: Mắt, TMH, RHM (tầng 3)

- Chụp XQ (tầng 1)

- Siêu âm, điện tim (tầng 2)

- Khám phụ khoa phòng số 3 tầng 2 (nếu là nữ)

## C. Đối với bệnh nhân Khám sức khỏe

- Khám Da liễu Tâm thần (đường Ngô Quyền)

- Sau khi có kết quả xét nghiệm, SA, XQ...đầy đủ đến phòng số 10 khám nội, ngoại.

- Kết luận Ban chủ nhiệm khoa tại phòng Phó trưởng khoa - Trưởng khoa, sau đó đến phòng Hành chính đóng dấu, trở lại phòng KHTH đóng dấu giáp lai và ký duyệt Ban giám đốc.

## C. Đối với bệnh nhân Khám sức khỏe

2. Đi xin việc lái xe, giám định sức khỏe

- Có đủ hồ sơ nộp tiền tại quầy thu viện phí tầng 2 (khu nhà ODA 3 tầng )

- Nộp giấy tờ và khám tại phòng khám tổng quát số 10

- Đến kết luận tại phòng Phó trưởng khoa - Trưởng khoa (theo lịch)

- Đóng dấu phòng hành chính khoa Khám Bệnh

#### D. Đón tiếp Bệnh nhân tại Phòng Cấp cứu

1. Tiếp nhận bệnh nhân 24/24h đối với tất cả bệnh nhân cấp cứu
2. Khi thấy bệnh nhân từ cửa vào nhân viên nhanh chóng ra tiếp đón bệnh nhân, đồng thời đưa xe cáng ra đón bệnh nhân từ trên xe xuống vào phòng  
Theo mức độ bệnh mà phân theo buồng đã quy định:
  - Phòng hồi sức, Phòng khám, Phòng lưu bệnh nhân, Phòng tiểu phẫu

#### D. Đón tiếp Bệnh nhân tại Phòng Cấp cứu

3. Trình bác sĩ điều dưỡng cùng đón bệnh thăm khám, theo dõi phục vụ bệnh nhân kịp thời chu đáo
4. Thực hiện y lệnh
  - \* Thuyên chuyển bệnh nhân vào viện
  - \* Đưa bệnh nhân làm XN, SA, XQ...

#### Giới thiệu sơ đồ các khoa lâm Sàng, Cận lâm sàng Bệnh Viện TW HUẾ

#### Khu nhà 4 tầng cũ



#### Khu nhà 4 tầng cũ



#### Khu nhà 4 tầng cũ

- Khu điều trị Laser (Phòng CCDK cũ)
- Khoa RHM (tầng 1 khu khám bệnh cũ)
- Khoa TMH (tầng 2 khu khám bệnh cũ)
- Phòng Chụp citi (khu B)
- Phòng Mổ khu B
- Phòng Mổ chuyên khoa
- Ngoại Thần kinh
- Ngoại Dịch vụ
- Khoa Mắt (khoa Nhi cũ tầng 2)
- Phòng khám Phụ khoa (tầng 1)
- Khoa U bướu
- Khoa Sản

### Khu nhà ODA

Gồm hai khu nhà  
- Khu nhà 3 tầng  
- Khu nhà 7 tầng



DANH MỤC

7	Phòng xét nghiệm và các kỹ thuật bệnh
6	Phòng Chẩn đoán hình ảnh
5	Phòng Chẩn đoán hình ảnh
4	Phòng Chẩn đoán hình ảnh
3	Phòng Chẩn đoán hình ảnh
2	Phòng Chẩn đoán hình ảnh
1	Phòng Chẩn đoán hình ảnh

Bệnh Viện Trưng Vương Huế

### Khu nhà 3 tầng ODA

**Tầng 1**

- Phòng CCĐK
- Phòng XN ngoại trú
- Phòng STTB (khoa GPB)
- Phòng BB (khoa CTCH)
- Phòng Cấp phát thuốc bv
- Phòng Tài vụ thu viện phí
- Phòng Đón tiếp chỉ dẫn, Cấp nhập số vào viện

### Khu nhà 3 tầng ODA

**Tầng 2**

- Các Phòng khám bệnh Tổng quát
- Các Phòng khám Chuyên khoa nội, ngoại trú
- Khám Phụ khoa
- Phòng Cấp phát thuốc BHYT
- Phòng Xét nghiệm ngoại trú
- Phòng Tài vụ thu lệ phí

### Khu nhà 3 tầng ODA

**Tầng 3**

- Khám chuyên khoa RHM
- Khám chuyên khoa TMH
- Khám chuyên khoa Mắt

### Khu nhà 7 tầng ODA

- Tầng 4** → Phòng Mổ A
- Tầng 5** → HSSMổ
- Tầng 6** → Khoa HSCC
- Tầng 7** → Khoa Ngoại nhi - Cấp cứu bụng

### Khu Trung tâm Tim Mạch

- Tầng 1** → Cấp cứu Tim mạch
- Tầng 2** → Phòng khám Tim mạch  
Phòng khám Ngoại cấp cứu  
Phòng Siêu âm tim
- Tầng 3** → Khoa Nội Tim mạch

## Khu Trung tâm Tim Mạch

- Tầng 4 → Khoa Ngoại  
Lồng ngực
- Tầng 5 → Phòng Mô tim
- Tầng 6 → Phòng Vô sinh

## Khoa Nhi

- Tầng 1 → Khu Cận lâm sàng (XN, XQ)  
Phòng Khám  
Phòng Lâm
- Tầng 2 → Nhi Hô hấp  
Nhi Cấp cứu  
Phòng Siêu âm
- Tầng 3 → Nhi Sơ sinh  
Nhi Tim mạch

## Khoa Nhi

- Tầng 4 → Phòng Tiêu hoá  
Phòng Tiết niệu,  
Thần kinh

## Khu Ngoại vi

- Khoa Lao
- Khoa Truyền nhiễm
- Khoa Tâm thần
- Khoa Y học hạt nhân
- Khoa Y học cổ truyền



XIN CHÂN THÀNH  
CẢM ƠN