

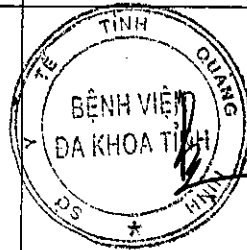
SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

-----000-----



QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH
TRỰC TUYẾN QUA ZALO OA,
WEBSITE BỆNH VIỆN

Mã hiệu: QT QLCL-01
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành: 15/11/2022

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Tổ trưởng tổ QLCL	Phụ trách phòng QLCL	Giám đốc
Chữ ký			
Họ và tên	Phan Cẩm Phương	Đào Huệ Lan	Nguyễn Bá Việt

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT QLCL-02
	TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN QUA TỔNG ĐÀI ĐIỆN THOẠI	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 15/11/2022
		Trang: 2/4

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất các bước tiếp nhận đăng ký khám bệnh, quản lý thông tin của khách hàng đăng ký khám bệnh qua tổng đài điện thoại.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với đội ngũ nhân viên đăng ký khám bệnh trực tuyến.
- Các khoa, phòng, cá nhân liên quan đến hoạt động đăng khám bệnh trực tuyến trong phạm vi Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009.

Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế số 46/2014/QH13 ngày 13/6/2014.

Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22/4/2013 của Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa khám bệnh tại bệnh viện.

Thông tư 40/2015/TT-BYT ngày 16/11/2015 của Bộ Y tế về việc Quy định đăng ký khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế ban đầu và chuyển tuyến khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

Đăng ký khám bệnh trực tuyến: là hình thức đăng ký khám chữa bệnh thông qua các công cụ trực tuyến như Zalo, website, tổng đài điện thoại...

Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh: gọi tắt là Bệnh viện

CTXH: Công tác xã hội

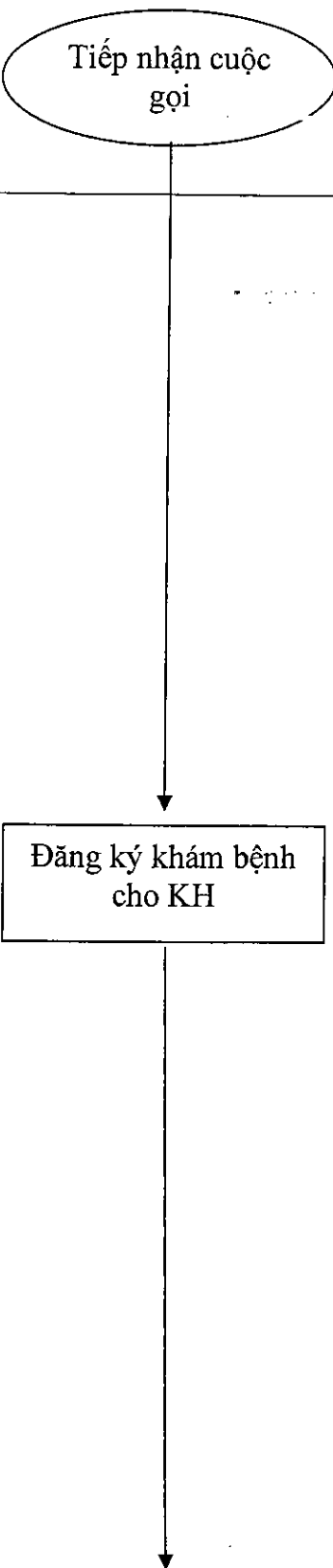
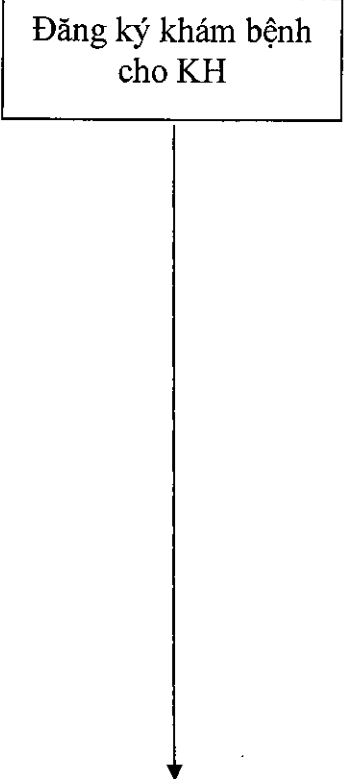
KH: Khách hàng

NV: Nhân viên

PK: Phòng khám

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT QLCL-02
	TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM	Lần BH: 01
	BỆNH TRỰC TUYẾN QUA	Ngày hiệu lực: 15/11/2022
	TỔNG ĐÀI ĐIỆN THOẠI	Trang: 3/4

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
NV trực tổng đài điện thoại	 <pre> graph TD A([Tiếp nhận cuộc gọi]) --> B[Đăng ký khám bệnh cho KH] </pre>	- NV trực tổng đài điện thoại trả lời điện thoại trong vòng 3 hồi chuông (hồi 2 và 3). <i>Bệnh viện Đa khoa tỉnh Quảng Ninh xin nghe!</i> - Lắng nghe nhu cầu KH, không ngắt lời.
NV trực tổng đài điện thoại		- Hỏi thông tin của KH và nhập phần mềm E-Hospital: + Họ và tên; Giới tính; Ngày, tháng, năm sinh; Dân tộc. + Địa chỉ; Điện thoại; Nghề nghiệp. + Lý do tiếp nhận, Hình thức đến. + Số thẻ BHYT; Thời hạn thẻ BHYT; Nơi đăng ký khám ban đầu. + Đối với KH có thẻ BHYT không đăng ký khám ban đầu tại BVĐK tỉnh QN: tư vấn KH xin giấy chuyển tuyến. + Phòng khám, thời gian khám, số thứ tự khám. - Đọc lại thông tin để xác nhận với KH. - Kiểm tra thông tin thẻ BHYT (nếu có). - Hoàn tất đăng ký. - Thông báo đến KH các thông tin sau: + Số thứ tự khám, thời gian khám; + Giấy tờ cần thiết: Thẻ BHYT; CCCD; Giấy chuyển tuyến; Giấy hẹn khám (nếu có). + Địa điểm nhận phiếu khám: * Với KH BHYT: đến phòng khám đã đăng ký. * Với KH viện phí: đến tổ CTXH – tầng 1 Khoa Khám bệnh. - Kết thúc cuộc gọi: + Hỏi KH còn vấn đề gì cần trao đổi. + Cảm ơn KH + Gác máy sau KH.

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN QUA TỔNG ĐÀI ĐIỆN THOẠI	Mã: QT QLCL.02
		Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 15/11/2022
		Trang: 4/4

NV trực tổng đài điện thoại	Gửi tin nhắn xác nhận lịch khám	- Nhắn mục “Gửi SMS” để gửi tin nhắn xác nhận lịch khám đến KH. - Nội dung tin nhắn: Quy khách đang ký khám thành công Ma y te:..... PK:..... STT:..... Thời gian khám: giờ:phút, ngày/thang/năm Quy khách vui lòng đến đúng giờ. Xin cam on!
NV trực tổng đài điện thoại	In phiếu khám	- In phiếu khám bệnh cho KH. - Phân loại phiếu khám theo phòng khám, ngày hẹn khám. - Xếp phiếu theo thứ tự từ nhỏ đến lớn.
NV đăng ký khám bệnh trực tuyến	Bàn giao phiếu khám cho khoa KB	- Phiếu khám BHYT: Bàn giao phiếu khám cho ĐD trưởng khoa Khám bệnh vào 7h00 các ngày từ thứ 2 đến thứ 6. - Phiếu khám viện phí: NV trực tổng đài lưu giữ phiếu khám tại Tổ CTXH.
ĐD trưởng khoa Khám bệnh	Chuyển phiếu khám về các PK	- ĐD trưởng khoa Khám bệnh chuyển phiếu khám về các phòng khám cho các ĐD phòng khám. - ĐD phòng khám có trách nhiệm lưu giữ và thực hiện khám theo STT trên phiếu khám.

6. BIỂU MẪU/PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu/ Phụ lục
1.		

7. HỒ SƠ LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu
1.	Danh sách người bệnh đăng ký khám bệnh trực tuyến	Phần mềm E-Hospital