

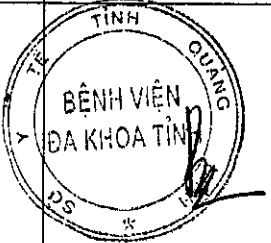
SỞ Y TẾ TỈNH QUẢNG NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

-----o0o-----



QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH
TRỰC TUYẾN QUA TỔNG ĐÀI
ĐIỆN THOẠI

Mã hiệu: QT QLCL-02
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-01
	TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN QUA ZALO OA, WEBSITE BỆNH VIỆN	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 Zalo OA, website Bệnh viện.

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

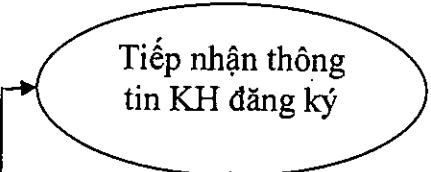
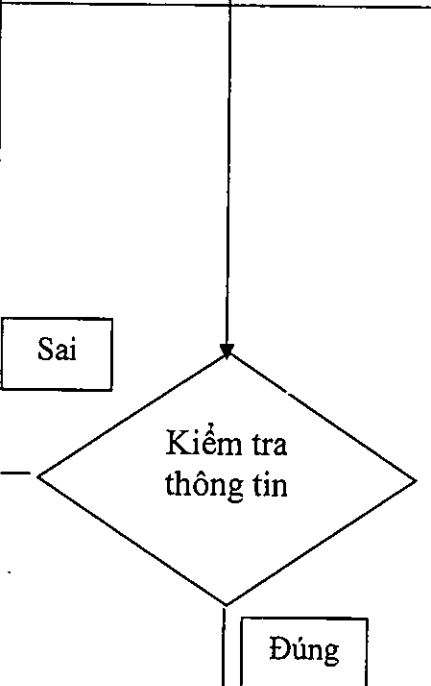
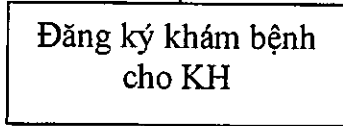
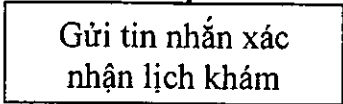
KH: Khách hàng

NV: Nhân viên

PK: Phòng khám

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH	Mã: QT QLCL-01
	TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN QUA ZALO OA, WEBSITE BỆNH VIỆN	Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 15/11/2022
		Trang: 3/4

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/tài liệu liên quan
NV đăng ký khám bệnh trực tuyến		- Đăng nhập phần mềm E-Hospital -> Quầy tiếp đón Online -> Danh sách BN hẹn khám Online. - Tiếp nhận danh sách, thông tin KH đăng ký khám bệnh trực tuyến.
NV đăng ký khám bệnh trực tuyến		- Kiểm tra thông tin KH: + 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 thẻ BHYT không đăng ký khám ban đầu tại BVĐK tỉnh Quảng Ninh có giấy chuyển tuyến: Nơi chuyển tuyến; Số chuyển tuyến; Ngày chuyển tuyến; Tuyến chuyển; Lý do chuyển; Chẩn đoán nơi chuyển tuyến - Kiểm tra thông tin thẻ BHYT: + Nhấn vào mục “Số thẻ BHYT”; + Sử dụng phần mềm icheck. - Thông tin KH chưa đầy đủ, chưa chính xác: liên hệ KH để tiếp nhận lại thông tin.
NV đăng ký khám bệnh trực tuyến		- Chọn phòng khám theo đăng ký khám bệnh của KH; - Ấn “Lưu” để hoàn tất đăng ký.
NV đăng ký khám bệnh trực tuyến		- Nhấn mục “Gửi SMS” để gửi tin nhắn xác nhận lịch khám đến KH. - Nội dung tin nhắn: Quý khách đăng ký khám thành công Ma y te:.....

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH QUẢNG NINH	QUY TRÌNH TIẾP NHẬN ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN QUA ZALO OA, WEBSITE BỆNH VIỆN	Mã: QT QLCL-01
		Lần BH: 01
		Ngày hiệu lực: 15/11/2022
		Trang: 4/4

		PK:..... STT:..... Thời gian khám: giờ:phút, ngày/thang/năm Quý khách vui lòng đến đúng giờ. Xin cảm ơn!
NV đăng ký khám bệnh trực tuyến	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