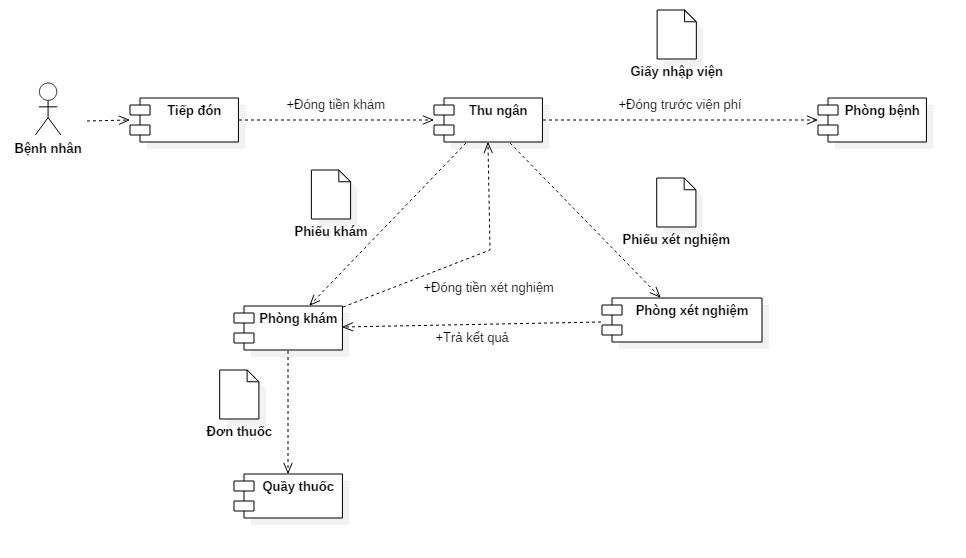
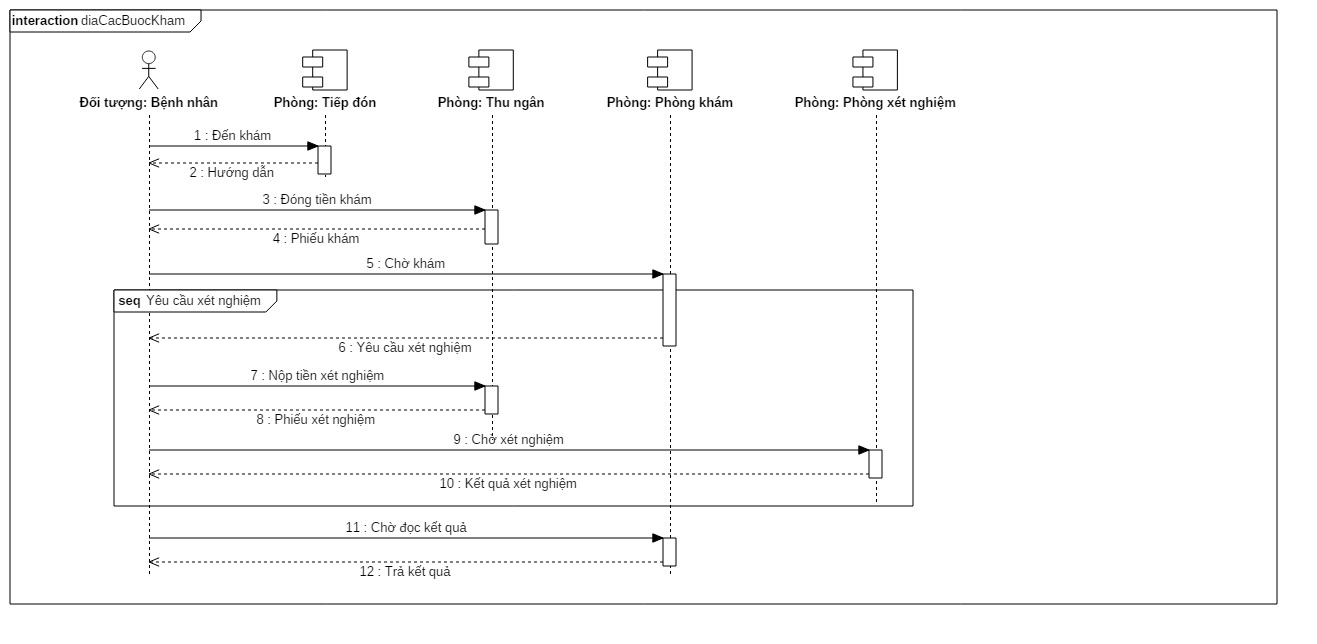
1. **Quy trình khám dịch vụ của bệnh nhân**



HÌnh 1 Sơ đồ các thành phần trong Quy trình khám dịch vụ



HÌnh 2 Sơ đồ trình tự của Quy trình khám dịch vụ

Chi tiết quy trình khám gồm các bước như sau:

* 1. **Bệnh nhân** tới khám được bộ phận **Tiếp đón** hướng dẫn làm thủ tục, hồ sơ.
  2. *Bệnh nhân* tới quầy **Thu ngân** đóng tiền khám ban đầu và lấy **Phiếu khám** (số khám).
  3. *Bệnh nhân* tới **Phòng khám** tương ứng với phiếu khám. Sau khi khám lâm sàn, bệnh nhân có thể được yêu cầu thực hiện một số xét nghiệm.
  4. *Bệnh nhân* qua *Thu ngân* để đóng tiền xét nghiệm. *Thu ngân* đưa chi *Bệnh nhân* phiếu xét nghiệm.
  5. *Bệnh nhân* tới các **Phòng xét nghiệm** và chờ lấy kết quả.
  6. Sau khi có kết quả, *Bệnh nhân* quay lại *Phòng khám* ban đầu. Tại đây, bệnh nhân có thể được yêu cầu thực hiện một số xét nghiệm khác nữa, khi đó các *Bệnh nhân* sẽ lại thực hiện bước (d) và (e).
  7. Sau khi hoàn tất khám bệnh, *Bệnh nhân* nếu nhập viện sẽ qua *Thu ngân* đóng trước một phần viện phí và cầm giấy nhập viện tới **Phòng bệnh** tại các khoa. Kết thức quy trình khám.
  8. Với các trường hợp khác, Bệnh nhân được coi như kết thúc quy trình khám.

1. **Các vấn đề gặp phải**
   1. Từ sơ đồ trình tự quy trình khám dịch vụ ở trên, có thể thấy rằng khâu nộp lệ phí đều phải thực hiện trước tất cả các bước khám, xét nghiệm của bệnh nhân. Điều này dẫn tới việc quá tải ở bộ phận tài chính, kéo theo đó là quá trình xếp hang dài chờ đợi của bệnh nhân.
   2. Với các trường hợp bệnh nhân không mang đủ tiền mặt sẽ gây chậm chễ trong quá trình khám bệnh.
   3. Kể cả với các trường hợp mang đủ tiền mặt thì thời gian kiểm đếm, rà xoát cũng là vấn đề lớn kéo theo thời gian phục vụ chậm đi.
   4. Chi phí cho việc in ấn, quản lý giấy tờ là rất lớn.
2. **Giải pháp cải tiến**

Ngoài kênh thanh toán truyền thống thông qua bộ phân tài chính thì bệnh viện sẽ cung cấp thêm cho bệnh nhân nhiều lựa chọn hơn để có thể thanh toán lệ phí, viện phí một các nhanh chóng.

* 1. Bệnh nhân mang theo tiền mặt
     1. Hệ thống máy POS, cho phép quẹt thẻ tại phòng khám
  2. Đối tượng hướng tới là bệnh nhân dịch vụ đặc biệt khi họ không mang theo tiền mặt
  3. Trừ tiền tại mỗi phòng khám
  4. Thông tin trên thẻ
     1. Thẻ cứng
     2. Mã số khám cấp khi đăng ký
     3. Số điện thoại, địa chỉ
     4. Số tra cứu -> kết hợp với hệ thống quản lý hồ sơ bệnh án
  5. Tra cứu thông tin
     1. Thông tin thẻ
     2. Thông tin giao dịch
     3. Số tiền còn lại
  6. Cổng thanh toán điện tử
     1. Nạp vào tài khoản bệnh viện. Duy nhất tính phí chuyển khoản
     2. Các thiết bị hỗ trợ: máy tính, điện thoại
  7. Ghi nợ ngân hang, giới hạn một số bệnh nhân
  8. Xuất hóa đơn, quay lại kế toán tổng hợp

1. **Lợi ích đem lại:**
   1. Tiết giảm thời gian chờ đợi của bệnh nhân và của bệnh viện. Đặc biệt là thời gian thanh toán, nộp lệ phí giảm rõ rệt dưới sự hỗ trợ của hệ thống.
   2. Từ lợi ích của lưu trữ đám mây và truy cập internet dễ dàng: việc sao chép thông tin sức khỏe cùng những tài liệu y khoa như xét nghiệm, nội soi, đơn thuốc… được lưu trữ trong website của bệnh viện trong những thư mục riêng giúp bệnh nhân có thể truy cập bất cứ lúc nào, bất cứ nơi đâu mà không cần qua bất cứ bộ phận nào.
   3. Hóa đơn tài chính minh bạch: Bệnh nhân cảm thấy thoải mái khi nhận hóa đơn minh bạch từ hệ thống máy vi tính.