1. **Quy trình Khám chữa Bệnh Ngoại trú**

**Diễn giải :**

Khi xuất hiện Bệnh nhân đến đăng ký khám chữa bệnh tại đơn vị, quy trình sẽ diễn ra theo các bước như sau:

* **Bước 1:** Bệnh nhân đến quầy phát số QMS để nhận số chờ đến lượt tiếp đón:
* Việc phát số QMS thường do nhân viên Bệnh viện thực hiện thay vì Bệnh nhân tự lấy số(đây là kinh nghiệm của hầu hết các bệnh viện)
* Việc phát số QMS có thể thực hiện theo một số nghiệp vụ khác nhau. Hệ thống hiện tại cung cấp các luồng nghiệp vụ QMS sau
* Luồng 1: Các quầy tiếp đón của Bệnh viện không phân biệt quầy tiếp đón BHYT hoặc quầy Dịch vụ. Với nghiệp vụ này có thể sử dụng:
* Phát số QMS có chỉ định luôn phòng khám: tức là Bệnh viện cử một nhân viên có nghiệp vụ chuyên môn giỏi để chỉ định Bệnh nhân vào ngay phòng khám khi thực hiện phát số QMS.
* Phát số QMS không chỉ định phòng khám: Khi đó Nhân viên tiếp đón khi tiếp đón xong Bệnh nhân sẽ phải chỉ định vào phòng khám và in phiếu khám cho Bệnh nhân.
* Luồng 2: Các quầy tiếp đón của Bệnh viện tách làm 2 khu riêng biệt là Quầy tiếp đón BHYT và quầy Dịch vụ.
* Kết quả BN nhận được là phiếu QMS chờ tiếp đón🡪Bệnh nhân nhận phiếu này và đến khu vực quầy tiếp đón để chờ tới lượt gọi tiếp đón.
* **Bước 2:** Bệnh nhân đến quầy tiếp đón cung cấp các thông tin cá nhân:
* Nhân viên tiếp đón nhập: Họ tên, tuổi-năm sinh, giới tính, địa chỉ, nghề nghiệp...Nếu là đối tượng BHYT thì nhập thêm thông tin trên thẻ BHYT vào hệ thống(Mã thẻ, địa chỉ thẻ,…).
* Chỉ định dịch vụ khám chữa bệnh cho Bệnh nhân(Kiểm khám, phòng khám…)
* **Nếu BN là đối tượng Dịch vụ** thì thu tiền khám, sổ khám của Bệnh nhân.
* Kết quả BN nhận được là phiếu đăng ký khám chữa bệnh. Trên phiếu này ghi rõ 2 thông tin quan trọng là tên Phòng khám và Số thứ tự khám🡪Bệnh nhân đến trước cửa phòng khám và chờ đến lượt gọi khám
* **Bước 3:** Bệnh nhân vào phòng khám để được các Bác sĩ khám bệnh
* Bác sĩ tìm Bệnh nhân cần khám để bắt đầu(Việc tìm kiếm có thể nhìn trên lưới danh sách Bệnh nhân hoặc gõ nhanh theo mã lượt khám, tên BN…)
* Bác sĩ thực hiện hỏi bệnh và chẩn đoán ban đầu.
* Bác sĩ thực hiện chỉ định phiếu cận lâm sàng để Bệnh nhân đi làm: Xét nghiệm, chiếu chụp XQ-Siêu âm-Điện tim- Nội soi…
* **Nếu BN là đối tượng Dịch vụ** thì cần đi nộp tiền dịch vụ trước khi vào thực hiện tại các phòng chức năng: XN,XQ...
* BN đến các phòng chức năng để được thực hiện Dịch vụ, chờ kết quả.
* Các phòng chức năng thực hiện dịch vụ, nhập kết quả để trả về phòng khám và in phiếu trả kết quả để trả cho Bệnh nhân.
* BN nhận kết quả từ các phòng chức năng và mang kết quả này quay trở lại các phòng khám để Bác sĩ đọc và chẩn đoán bệnh.
* **Bước 4:**
* Bác sĩ xem kết quả cận lâm sàng của Bệnh nhân(Có thể xem trực tiếp từ phần mềm máy tính – do các phòng chức năng sau khi thực hiện đã nhập kết quả trả về. Hoặc có thể xem bằng giấy trả kết quả mà Bệnh nhân cung cấp)
* Căn cứ vào các dữ liệu cận lâm sàng này Bác sĩ sẽ kết luận:
* Bệnh nhân bị bệnh gì: Bệnh chính, các bệnh phụ theo chuẩn ICD 10
* Bệnh nhân cần nhập viện(Nội trú) hay về nhà uống thuốc và theo dõi
* Nếu không phải nhập viện thì Bác sĩ sẽ thực hiện Kê đơn thuốc cho Bệnh nhân, hẹn ngày tái khám.
* **Kết quả BN nhận được là:**
* Nhập viện nội trú🡪Xem tiếp quy trình nội trú.
* Hoặc nhận đơn thuốc và đi thanh toán để lĩnh thuốc mang về nhà uống, theo dõi và chờ ngày đến khám lại
* **Bước 5: Thanh toán dịch vụ**
* Bệnh nhân thuộc đối tượng BHYT khi tiếp đón sẽ nộp thẻ BHYT và được thực hiện các dịch vụ. Sau khi được bác sĩ khám-kết luận và kê đơn thuốc sẽ đến quầy thanh toán để nộp tiền 1 lần duy nhất. Sau đó nhận lại thẻ BHYT và đi lĩnh thuốc. Nếu Bệnh nhân BHYT phải nhập viện nội trú thì không cần thanh toán mà sẽ để lại để thanh toán khi ra viện(Nếu nghiệp vụ tại đơn vị bắt thanh toán hết tiền dịch vụ ngoại trú thì thực hiện thanh toán như bình thường)
* Bệnh nhân thuộc đối tượng Dịch vụ: Cần thanh toán tiền khám trước khi được Thăm khám, thanh toán tiền dịch vụ CLS trước khi được thực hiện bởi các phòng chức năng. Sau khi được các bác sĩ kê đơn thuốc sẽ mang đơn ra ngoài mua thuốc- nếu BV được phép hoạt động có quầy thuốc thì Bệnh nhân Dịch vụ có thể lựa chọn mua thuốc tại quầy thuốc của Bệnh viện(Đây là quyền lựa chọn của BN)
* **Bước 6: Lĩnh thuốc và ra về - Kết thúc quá trình khám chữa bệnh ngoại trú**
* Sau khi thanh toán tiền thuốc, Bệnh nhân sẽ đến quầy thuốc để lĩnh thuốc và ra về
* Kết thúc quá trình khám chữa Bệnh ngoại trú của Bệnh nhân.

1. **Quy trình Khám chữa Bệnh Nội trú**

**Diễn giải :**

Sau khi bác sĩ khám ngoại trú đọc kết quả cận lâm sàng của Bệnh nhân và nhận thấy Bệnh nhân cần phải nhập viện để theo dõi và điều trị thì quy trình nội trú sẽ diễn ra theo các bước như sau:

* **Bước 1:** Bác sĩ chỉ định nhập viện cho Bệnh nhân:
* Bác sĩ căn cứ vào tình hình Bệnh của Bệnh nhân để chọn khoa nội trú điều trị
* In phiếu nhập viện cho Bệnh nhân và phối hợp với Y tá để hướng dẫn Bệnh nhân làm các thủ tục nhập viện.
* **Bước 2:** Thực hiện các thủ tục nhập viện:
* Làm bệnh án nội trú(nếu có)
* Phân buồng- giường cho Bệnh nhân tại khoa điều trị
* Kết quả BN nhận được Buồng – giường , quần áo, các vật tư cần thiết để nằm điều trị nội trú🡪Bệnh nhân chờ thực hiện theo các Y lệnh hằng ngày của bác sĩ
* **Bước 3:** Bác sĩ ra y lệnh hằng ngày - Y tá, điều dưỡng theo dõi và nhập các thông tin diễn biến sức khỏe cho Bệnh nhân
* Hằng ngày, các bác sĩ điều trị cho Bệnh nhân nội trú sẽ lập các phiếu y lệnh hằng ngày yêu cầu Bênh nhân thực hiện các chỉ định CLS, lập đơn thuốc để yêu cầu Bệnh nhân uống thuốc…
* Các y tá, điều dưỡng hằng ngày theo dõi tình hình của Bệnh nhân và nhập liệu về: Diễn biến bệnh hằng ngày, cách xử trí, theo dõi, lập các phiếu dinh dưỡng, phiếu chăm sóc…
* BN thực hiện các dịch vụ cận lâm sàng hằng ngày, được phát thuốc uống hằng ngày.
* Khi hệ thống phát hiện BN cần nộp tiền tạm ứng thì bác sĩ sẽ báo cho Bệnh nhân đi nộp thêm tiền tạm ứng.
* Bác sĩ xem kết quả thực hiện cận lâm sàng hằng ngày để ra các kết luận xử trí, điều chỉnh đơn thuốc,…
* **Bước 4: Phát thuốc nội trú, thu tiền tạm ứng của Bệnh nhân**
* Y tá tại các khoa nội trú sẽ làm công việc tổng hợp các đơn thuốc của Bệnh nhân thành một phiếu lĩnh thuốc nội trú. Mang phiếu lĩnh này tới khoa Dược để lĩnh thuốc mang về phát cho Bệnh nhân. Nếu đơn thuốc kê từ tủ trực của khoa thì người quản lý tủ trực sẽ thực hiện cấp phát thuốc cho y tá bằng một phiếu lĩnh thuốc tủ trực.
* Thu ngân viên sẽ thu tiền tạm ứng của Bệnh nhân để đảm bảo tổng tiền tạm ứng lớn hơn tổng tiền dịch vụ(Bệnh viện có thể nhập lượng chênh lệch cần cảnh báo)
* **Bước 5: Quyết định ra viện**
* Qua quá trình điều trị bệnh nhân hằng ngày và căn cứ vào diễn biến tình hình sức khỏe của Bệnh nhân. Các bác sĩ sẽ quyết định ra viện cho Bệnh nhân(Khỏi bệnh, chuyển tuyến trên, tử vong,…)
* **Bước 6: Tổng hợp ra viện**

Y tá tại khoa nội trú cuối cùng hoặc Nhân viên phòng tổng hợp sau khi nhận được quyết định của bác sĩ cho Bệnh nhân ra viện sẽ thực hiện:

* Tổng hợp toàn bộ chi phí dịch vụ phát sinh của Bệnh nhân trong quá trình điều trị tại Bệnh viện. Kiểm tra, thừa thiếu so với thực tế để nhập bổ sung…
* In phiếu tổng hợp chi phí trước khi ra viện cho bệnh nhân
* Lập phiếu ra viện và in phiếu ra viện cho Bệnh nhân
* In phiếu chuyển viện(nếu có)
* Xác nhận dữ liệu nội trú để chuyển đến phòng thanh toán
* **Bước 6: Bệnh nhân thanh toán ra viện - Kết thúc quá trình khám chữa bệnh Nội trú**
* Bệnh nhân đến quầy thanh toán thực hiện thanh toán các chi phí nội trú, nhận lại tiền thừa(nếu có)
* Kết thúc quá trình khám chữa Bệnh Nội trú của Bệnh nhân.

1. **Quy trình Dược(Tổng quát)**

**Diễn giải :**

Quy trình được bắt đầu kể từ khi nhập thuốc từ nhà cung cấp vào kho Chẵn cho đến khi cấp phát thuốc tới tay Bệnh nhân và cuối cùng lên các báo cáo Dược:

* **Bước 1: Đơn vị khởi tạo dữ liệu Dược:**
* Khởi tạo danh mục hệ thống kho(Chẵn-Lẻ), tủ trực
* Khởi tạo danh mục Thuốc, giá thuốc
* **Bước 2: Nhân viên khoa Dược nhập thuốc từ nhà cung cấp vào kho Chẵn** theo các bước:
* Lập phiếu nhập kho(Sửa phiếu, xóa phiếu, in phiếu)
* Xác nhận phiếu nhập kho🡪Thuốc chính thức có trong kho Chẵn
* **Bước 3:** **Nhân viên khoa Dược vận chuyển thuốc từ kho Chẵn tới các kho Lẻ(Vận chuyển thuốc nội bộ)** theo các bước sau:
* Lập phiếu chuyển kho(Sửa phiếu, xóa phiếu, in phiếu)
* Xác nhận phiếu chuyển kho🡪Thuốc chính thức bị trừ khỏi kho Chẵn(kho xuất) và cộng vào kho Lẻ(Kho nhận)
* **Bước 4:** **Nhân viên khoa Dược vận chuyển thuốc từ kho lẻ Nội trú tới các tủ trực tại các khoa Nội trú** theo các bước sau:
* Lập phiếu chuyển kho(Sửa phiếu, xóa phiếu, in phiếu)
* Xác nhận phiếu chuyển kho🡪Thuốc chính thức bị trừ khỏi kho Lẻ(kho xuất) và cộng vào Tủ trực(Kho nhận)
* **Bước 5: Nhân viên khoa Dược thực hiện các nghiệp vụ hằng ngày**
* Cấp phát thuốc cho Bệnh nhân ngoại trú
* Cấp phát thuốc cho Bệnh nhân nội trú theo các Phiếu Lĩnh thuốc nội trú từ các khoa nội trú chuyển đến
* Quản lý hủy thuốc(hết hạn, hỏng, vỡ,…)
* Quản lý thanh lý thuốc(Không sử dụng)
* Quản lý kiểm soát số lượng tồn kho hằng ngày, điều chỉnh phương pháp xuất thuốc(FIFO,LIFO, thuốc hết hạn xuất trước, xuất thuốc theo thứ tự, xuất thuốc theo giá tăng, giá giảm…)
* Quản lý dự trù thuốc
* **Bước 6: Thực hiện các báo cáo để phục vụ công tác theo dõi và quản lý – Kết thúc quy trình Dược**
* Báo cáo nhập thuốc từ nhà cung cấp
* Báo cáo vận chuyển thuốc giữa các kho
* Báo cáo tồn thuốc theo kho
* Báo cáo nhập xuất tồn theo quý-tháng-năm
* Báo cáo hủy thuốc
* Báo cáo thanh lý thuốc
* Báo cáo trả thuốc nhà cung cấp
* Báo cáo thẻ kho
* Báo cáo thẻ thuốc
* Báo cáo xuất thuốc Bệnh nhân ngoại trú
* Báo cáo xuất thuốc Bệnh nhân nội trú theo khoa
* Báo cáo kê đơn thuốc theo bác sĩ
* Báo cáo tình hình sử dụng thuốc(Mẫu biểu 20A)
* …Các báo cáo khác theo yêu cầu tại đơn vị

1. **Quy trình Dược ngoại trú**

**Diễn giải :**

Quy trình được bắt đầu kể từ khi Bác sĩ tại các phòng khám ngoại trú kê đơn thuốc cho Bệnh nhân cho đến khi Bệnh nhân được phát thuốc :

* **Bước 1: Bác sĩ kê đơn thuốc ngoại trú cho Bệnh nhân tại các phòng khám:**
* **Bước 2:** Tùy theo Bệnh nhân thuộc đối tượng nào mà thực hiện theo các bước sau:
* Bệnh nhân thuộc đối tượng Dịch vụ cần đi thanh toán tiền thuốc trước khi đi lĩnh thuốc
* Bệnh nhân thuộc đối tượng BHYT cần đi thanh toán tiền thuốc và được in phôi BHYT trước khi đi lĩnh thuốc
* **Bước 3:** Nhân viên khoa Dược thực hiện cấp phát thuốc cho Bệnh nhân:
* Chọn Bệnh nhân cần phát thuốc và chuẩn bị thuốc theo đơn
* Đưa thuốc cho Bệnh nhân và thực hiện phát thuốc🡪Thuốc chính thức bị trừ khỏi kho Lẻ(kho phát thuốc)
* **Bước 4:** **Thực hiện các báo cáo để phục vụ công tác theo dõi và quản lý – Kết thúc quy trình Dược ngoại trú**
* Báo cáo xuất thuốc Bệnh nhân ngoại trú
* Báo cáo chốt thuốc
* Báo cáo kê đơn thuốc theo bác sĩ
* …Các báo cáo khác theo yêu cầu tại đơn vị

1. **Quy trình Dược nội trú**

**Diễn giải :**

Quy trình được bắt đầu kể từ khi Bác sĩ tại các khoa nội trú kê đơn thuốc cho Bệnh nhân cho đến khi Bệnh nhân được lĩnh thuốc nội trú :

* **Bước 1: Bác sĩ tại các khoa nội trú kê đơn thuốc cho Bệnh nhân theo các phiếu y lệnh hằng ngày**
* **Bước 2:** Y tá tại các khoa nội trú tổng hợp các đơn thuốc tại khoa nội trú của mình thành một phiếu Lĩnh thuốc nội trú
* **Bước 3:** Y tá mang phiếu lĩnh thuốc nội trú tới khoa Dược hoặc tới gặp Quản lý tủ trực khoa nội trú để nhận thuốc theo phiếu Lĩnh
* Nhân viên phát thuốc chọn phiếu Lĩnh cần phát thuốc và chuẩn bị thuốc theo nội dung phiếu lĩnh
* Đưa thuốc cho Y tá và thực hiện phát thuốc theo phiếu lĩnh🡪Thuốc chính thức bị trừ khỏi kho Lẻ(kho phát thuốc)
* **Bước 4: Y tá mang thuốc về khoa và chia thuốc thành các gói phát cho các Bệnh nhân theo đơn**
* **Bước 5:** Trong quá trình BN sử dụng thuốc, Bác sĩ có thể thay đổi đơn thuốc và yêu cầu BN ngừng thuốc nếu thấy có phản ứng không tốt với Thuốc.Những thuốc bị dừng này sẽ được tổng hợp để lập thành phiếu trả thuốc thừa trả lại cho khoa Dược hoặc Tủ trực.
* **Bước 6:** **Thực hiện các báo cáo để phục vụ công tác theo dõi và quản lý – Kết thúc quy trình Dược nội trú**

|  |  |
| --- | --- |
| **Phân hệ thanh toán viện phí ngoại trú**  Quản lý quy trình thanh toán các dịch vụ phát sinh của bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh ngoại trú. | **Phân hệ thanh toán viện phí Nội trú**  Quản lý quy trình thanh toán các dịch vụ phát sinh của bệnh nhân trong quá trình khám chữa bệnh Nội trú. |
| **Thanh toán ngoại trú:**   * Tìm kiếm và chọn bệnh nhân cần thanh toán * Xem thông tin thanh toán tổng hợp * Xem thông tin thanh toán chi tiết * Xem thông tin thanh toán theo từng nhóm dịch vụ * Thanh toán viện phí * Hủy thanh toán * In biên lai thanh toán * In hóa đơn thanh toán * In biên lai tổng hợp các lần thanh toán * In phôi Bảo hiểm Y tế * In phiếu Đồng chi trả * Hủy in phôi BHYT * Chiết khấu toàn hóa đơn * Chiết khấu chi tiết từng dịch vụ * Chuyển cận lâm sàng * Hủy chuyển cận lâm sàng * Sửa số biên lai(Áp dụng với đơn vị sử dụng hóa đơn đỏ) * In lại hóa đơn(Áp dụng với đơn vị sử dụng hóa đơn đỏ) * Hủy hóa đơn(Áp dụng với đơn vị sử dụng hóa đơn đỏ) | **Thanh toán Nội trú:**   * Tìm kiếm và chọn bệnh nhân cần thanh toán * Xem thông tin thanh toán tổng hợp * Xem thông tin thanh toán chi tiết * Xem thông tin thanh toán theo từng nhóm dịch vụ * Thanh toán viện phí * Hủy thanh toán * In biên lai thanh toán * In hóa đơn thanh toán * In biên lai tổng hợp các lần thanh toán * In phôi Bảo hiểm Y tế * In phiếu Đồng chi trả * Hủy in phôi BHYT * Chiết khấu toàn hóa đơn * Chiết khấu chi tiết từng dịch vụ * Sửa số biên lai(Áp dụng với đơn vị sử dụng hóa đơn đỏ) * In lại hóa đơn(Áp dụng với đơn vị sử dụng hóa đơn đỏ) * Hủy hóa đơn(Áp dụng với đơn vị sử dụng hóa đơn đỏ) * Hoàn ứng tiền tạm ứng cho Bệnh nhân * In phiếu hoàn ứng * In giấy ra viện |
| **Phân hệ báo cáo-thống kê**  Cung cấp các mẫu biểu báo cáo-thống kê theo chuẩn nhà nước quy định cũng như theo các nghiệp vụ riêng của đơn vị. | |
| **Các báo cáo BHYT(Ngoại trú)**   * Báo cáo BHYT 79a * Báo cáo BHYT DVKT 21a * Báo cáo BHYT 14a * Báo cáo BHYT 05a * Báo cáo BHYT 25a * Báo cáo BHYT thuốc 20a   **Các báo cáo BHYT(Nội trú)**   * Báo cáo BHYT 80a | |
| **Báo cáo thống kê ngoại trú**   * Báo cáo tổng hợp khám chữa bệnh và thuốc * Báo cáo tổng hợp khám chữa bệnh, dịch vụ và thuốc * Báo cáo tổng hợp thuốc chưa thanh toán * Báo cáo tình hình tiếp đón bệnh nhân * Báo cáo bệnh nhân theo phòng khám * Báo cáo tổng hợp chi tiết dịch vụ * Báo cáo tổng hợp bệnh nhân theo bác sĩ * Báo cáo thống kê theo độ tuổi * Báo cáo doanh thu phòng khám * Báo cáo thu tiền theo khoa phòng * Báo cáo thu tiền theo dịch vụ * Báo cáo thu viện phí theo thu ngân viên * Báo cáo doanh thu phòng khám BHYT * Báo cáo số lượng bệnh nhân theo phòng khám * Báo cáo bệnh nhân kết thúc khám theo bác sĩ * Báo cáo miễn giảm * Báo cáo bệnh nhân chuyển viện đến * Báo cáo bệnh nhân chuyển viện đi   **Báo cáo thống kê nội trú**   * Báo cáo tình hình nhập viện * Báo cáo kí quỹ * Báo cáo hoàn ứng * Báo cáo chi phí Bệnh viện * Thống kê chi phí khám chữa bệnh nội trú   **Báo cáo hóa đơn đỏ**   * Báo cáo danh sách hóa đơn thu phí * Báo cáo danh sách hóa đơn thu phí theo Serie * Báo cáo chốt viện phí | |
| **Báo cáo Dược**   * Báo cáo chi tiết nhập kho thuốc * Thống kê cấp phát thuốc bệnh nhân * Thống kê bác sĩ kê đơn thuốc * Thống kê nhập xuất tồn kho thuốc * Thống kê nhập thuốc theo nhà cung cấp * Báo cáo thuốc hết hạn * Báo cáo thuốc tồn kho * Thẻ thuốc * Thẻ kho * Báo cáo bệnh nhân lĩnh thuốc * Báo cáo tình hình sử dụng thuốc * Báo cáo xuất thuốc nội trú * Báo cáo nhập xuất tồn theo quý-tháng-năm * Báo cáo kế toán Dược * Báo cáo lĩnh thuốc theo khoa nội trú | |