

**TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ THÁI BÌNH  
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**



**QUY TRÌNH  
TIẾP ĐÓN KHÁCH HÀNG, NGƯỜI BỆNH ĐẾN  
LIÊN HỆ, KHÁM CHỮA BỆNH TẠI  
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

	<b>Người viết</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Họ và tên			Trưởng Phòng khám Đa khoa
Ký			

<b>PHÒNG KHÁM ĐA KHOA</b>	<b>QUY TRÌNH TIẾP ĐÓN NGƯỜI BỆNH, KHÁCH HÀNG ĐẾN LIÊN HỆ KHÁM CHỮA BỆNH TẠI PHÒNG KHÁM ĐA KHOA</b>	Mã số: QT.01.TĐ Ngày ban hành: 23/03/2020 Lần ban hành: 01
-------------------------------	--	--

- 1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình/ quy định/ hướng dẫn này.*
- 2. Tài liệu này khi được ban hành có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Trưởng phòng khám đa khoa.*
- 3. Mỗi đơn vị được cung cấp 01 bản có đóng dấu Kiểm soát của phòng khám đa khoa.*

## **I. MỤC ĐÍCH:**

Quy định thống nhất quá trình tiếp đón NB đến khám bệnh, chữa bệnh tại PKĐK, giúp cho việc chẩn đoán và xử trí nhanh chóng, kịp thời, đảm bảo an toàn và hiệu quả trong giai đoạn Phòng chống dịch COVID - 19.

## **II. PHẠM VI ÁP DỤNG:**

Áp dụng đối với khách hàng, NB đến khám tại phòng khám đa khoa, bao gồm các đơn vị sau:

- Phòng tiếp đón;
- Phòng tiêm chủng;
- Phòng Tai mũi họng ngoài giờ;
- Các phòng chuyên môn.

## **III. TÀI LIỆU THAM KHẢO:**

1. Luật Khám bệnh, chữa bệnh;
2. Luật phòng chống bệnh truyền nhiễm;
3. Quy chế bệnh viện ban hành kèm theo quyết định của Bộ trưởng Bộ Y tế, số 1895/1997/BYT-QĐ;

## **IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT**

### **4.1. Thuật ngữ:**


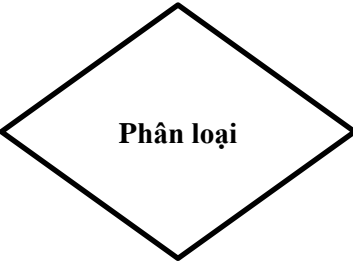


- Khách hàng : Người đến liên hệ công việc tại PKĐK.
- Người bệnh : Người dân có vấn đề về sức khỏe đến khám bệnh, chữa bệnh.

### **4.2. Từ viết tắt:**

- NVYT: Nhân viên y tế
- NB: Người bệnh
- BS: Bác sỹ
- ĐD: Điều dưỡng
- HSBA: Hồ sơ bệnh án
- XN: Xét nghiệm.
- DHST: Dấu hiệu sinh tồn

*\* Nhân viên y tế gồm: Bác sỹ, Điều dưỡng, Kỹ thuật viên, Hộ sinh*

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
NVYT	 <p style="text-align: center;">Tiếp đón</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>1. NVYT đón người bệnh từ cổng PKĐK.</b></p> <p><b>2. Hướng dẫn người bệnh đeo khẩu trang, sát khuẩn tay nhanh.</b></p> <p><b>3. Lấy thân nhiệt bằng nhiệt kế điện tử.</b></p>
ĐD/ KTV	 <p style="text-align: center;">Phân loại</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nếu nhiệt độ bình thường: hướng dẫn người bệnh vào phòng Tiếp đón .</li> <li>- Nếu thân nhiệt <math>\geq 37.5</math> độ C : + NVYT khai thác các yếu tố dịch tễ, nếu có các yếu tố dịch tễ liên quan đến Covid-19 thì NVYT hướng dẫn người bệnh xuống <b>Phòng khám 1</b> của khu vực cách ly</li> <li>+ Nếu không có, không nhớ yếu tố dịch tễ thì hướng dẫn người bệnh xuống <b>Phòng khám 2</b> của khu vực cách ly.</li> </ul>
BS/ ĐD	 <p style="text-align: center;">Khám bệnh</p> <p style="text-align: center;">↓</p>	<p><b>4.Khu khám chữa bệnh</b></p> <p><b>4.1. Tại khu cách ly:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điều dưỡng lấy lại thân nhiệt bằng nhiệt kế thủy ngân</li> <li>- Bác sỹ tiến hành khai thác lại các yếu tố dịch tễ, tiền sử bệnh sử, khám lâm sàng, cận lâm sàng (nếu cần) phân loại người bệnh theo phân loại từ F0 –F5.</li> <li>- Tùy phân loại, báo cáo Ban chỉ đạo phòng chống dịch của Trường để xử lý</li> </ul> <p><b>4.2. Tại khu khám không cách ly:</b></p> <p>Khám, điều trị theo quy trình khám chữa bệnh</p>
NVYT	 <p style="text-align: center;">Kết thúc</p>	<p><b>5. NVYT</b> kết thúc quá trình tiếp đón khi người bệnh hoàn thiện quy trình khám bệnh, chữa bệnh và có kết quả.</p>

## VII. HỒ SƠ

Hồ sơ lưu theo quy chế HSBA.