

Số 298 /KH-TTYT

Dương kinh, ngày 22 tháng 05 năm 2021

KẾ HOẠCH

Triển khai tiếp nhận đặt lịch hẹn khám qua điện thoại

Thực hiện Quyết định số: 3088/QĐ -BYT ngày 16/7/2020 của Bộ Y tế về việc ban hành bộ tiêu chí bệnh viện an toàn phòng chống dịch Covid-19 và các dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp.

Trung tâm Y tế quận Dương Kinh xây dựng kế hoạch triển khai tiếp nhận đặt lịch khám bệnh qua điện thoại như sau:

I. MỤC ĐÍCH

- Giảm thời gian chờ đợi của người bệnh khi khám bệnh, chữa bệnh tại Trung tâm Y tế quận Dương Kinh.
- chủ động điều tiết thời điểm đến bệnh viện của người bệnh, hạn chế tập trung đông người trong thời điểm chống dịch Covid-19 và các bệnh viêm đường hô hấp cấp.

II. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM

- Thời gian: Kể từ ngày 22 tháng 05 năm 2021
- Từ thứ 2 đến thứ 6: + Sáng từ : 7h đến 11 giờ
+ Chiều từ: 13h30 đến 16h 30
- Địa điểm: Khoa Khám bệnh trung tâm y tế Quận Dương Kinh
- Thời gian xếp lịch khám bệnh: từ thứ 2 đến Chủ nhật (07 ngày trong tuần)

III. NỘI DUNG THỰC HIỆN

1. Nhận lịch hẹn khám qua điện thoại

Tiếp nhận thông tin để xếp lịch hẹn khám bệnh qua điện thoại cho người bệnh có nhu cầu theo số điện thoại:

- Đề nghị người bệnh cung cấp thông tin cần thiết, cụ thể:
 - + Họ và tên:
 - + Ngày/ tháng/ năm sinhGiới tínhDân tộc.....
 - + Số CMND/CCCD.....
 - + Nghề nghiệp:.....Nơi làm việc
 - + Số Điện thoại :
 - + Địa chỉ nơi cư trú: Thôn/ xóm; xã / phường..... quận/ huyện; Tỉnh/ Thành phố.....
 - + Số thẻ BHXH (đối với người bệnh có BHXH).....
 - + Yêu cầu khám:.....

+ Ngày hẹn khám:

THÔNG TIN KHÁC (DANH CHO NGƯỜI BỆNH NHI)

+Tên người nhà của trẻ:

+ Yêu cầu khám:.....

- Cung cấp thông tin cho người bệnh sau khi tiếp nhận:

+ Thời gian hẹn khám, địa điểm tiếp nhận tại bàn hướng dẫn, chăm sóc khách hàng.

+ Thủ tục, hồ sơ cần mang theo khi đến khám: thẻ BHYT (nếu có) CMND hoặc giấy tờ liên quan.

+ Dẫn dò người bệnh đến khám đúng thời gian hẹn, nếu không đúng ngày hẹn thì sẽ thực hiện khám bệnh như thông thường.

- Tổng hợp danh sách, thông tin người bệnh đến khám vào lúc 16h hàng ngày, chuyển bộ phận tiếp nhận (gồm các bàn đăng ký, phụ trách các buồng khám) để thực hiện việc tiếp đón người bệnh theo thời gian đã hẹn.

2. Tiếp nhận người bệnh đã đặt lịch hẹn khám bệnh

- Vào thời gian: Buổi sáng từ 07 giờ 00phút đến 08 giờ 00 phút (giờ làm việc mùa hè) Buổi sáng từ 07 giờ 30phút đến 08 giờ 30 phút (giờ làm việc mùa đông); buổi chiều từ 13 giờ đến 14 giờ 30 phút, bộ phận tiếp nhận thực hiện tiếp nhận thông tin người bệnh hẹn khám ngày đó lên phần mềm của bệnh viện.

3 Quy trình khám bệnh theo hẹn

Bước 1: người bệnh gọi điện thoại đến số:0378.609.522.trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Bước 2: Người trực điện thoại nghe cuộc gọi, tư vấn lấy thông tin người bệnh chuyển tiếp tới bộ phận tiếp nhận, thống nhất với các khoa liên quan về lịch khám và thông báo kết quả hẹn khám chữa bệnh cho người bệnh.

Bước 3: Bộ phận tiếp nhận thông tin người bệnh hẹn khám lên phần mềm chờ khám theo lịch đồng thời báo cho người bệnh và lấy số cho người bệnh hẹn khám.

Bước 4: Đến lịch hẹn người bệnh phải có mặt trước giờ hẹn khám 30 phút để làm thủ tục đối chiếu thông tin, trình BHYT (nếu có) CMND, các giấy tờ tùy thân liên quan để xác nhận.

Bước 5: Người bệnh đến các buồng khám và thực hiện theo quy trình khám bệnh của bệnh viện.

IV. KINH PHÍ THỰC HIỆN

Từ nguồn kinh phí chi thường xuyên của đơn vị

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng tổ chức hành chính

Thông báo, truyền thông việc triển khai "tiếp nhận và đặt lịch hẹn khám qua điện thoại" trên trang Website của trung tâm



Tuyên truyền tới người bệnh đến khám với mục đích và những tiện ích khi đặt lịch hẹn khám từ xa, đặc biệt trong giai đoạn dịch Covid -19 diễn biến phức tạp.

Phân công nhân lực phụ trách công tác tiếp nhận điện thoại đặt lịch hẹn khám của người bệnh hàng ngày, đón tiếp và hướng dẫn người bệnh có đặt lịch hẹn khám từ xa các thủ tục cần thiết đảm bảo quyền lợi của người bệnh

Hỗ trợ kỹ thuật giúp người bệnh đăng ký khám bệnh từ xa thuận lợi và nhanh chóng.

2. Phòng kế hoạch tổng hợp:

Phối hợp với các khoa phòng liên quan xây dựng kế hoạch, phân công cán bộ phối hợp để tư vấn, xếp lịch khám cho người bệnh.

4. Khoa Khám bệnh

Phối hợp với phòng đăng ký khám bệnh(Phòng số 3), thực hiện nhiệm vụ đón tiếp, hướng dẫn và hỗ trợ người bệnh đã đăng ký hẹn khám qua điện thoại, kiểm tra các thủ tục hành chính của người bệnh, đảm bảo quyền lợi của người bệnh hẹn khám qua điện thoại.

5. Phòng Tài chính kế toán

Phòng TCKT bố trí kinh phí thực hiện kế hoạch.

Trên đây là kế hoạch tổ chức đặt lịch hẹn khám qua điện thoại, đề nghị các khoa, phòng, bộ phận được phân công nghiêm túc thực hiện, triển khai đến cán bộ, viên chức, người lao động trong đơn vị.

Nơi nhận :

- Sở Y tế;
- Các khoa, phòng;
- Lưu TTYT;



Đoàn Văn Doan

