

SỞ Y TẾ TỈNH BẮC NINH  
BỆNH VIỆN Y HỌC CỔ TRUYỀN



Y ĐỨC - CHẤT LƯỢNG - THÂN THIỆN

**QUY TRÌNH**

TIẾP ĐÓN VÀ ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH CHO NGƯỜI BỆNH  
(Quy trình đã sửa đổi có hiệu lực và thay thế cho quy trình trước)

Trách nhiệm	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	ĐDCKI Trần Thị Hợi	BSCKI Trần Đức Dũng	ThS.BS Nguyễn Văn Toàn
Chữ ký			
Chức vụ	TP Điều dưỡng	Phó Giám đốc Bệnh viện	Giám đốc Bệnh viện



# **QUY TRÌNH**

## **TIẾP ĐÓN VÀ ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH CHO NGƯỜI BỆNH**

### **I. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này được xây dựng nhằm đảm bảo cho việc tiếp nhận và đăng ký thẻ BHYT cho người bệnh được chặt chẽ hạn chế những sai sót nhầm lẫn trong quá trình đăng ký khám chữa bệnh cho người bệnh.

### **II. PHẠM VI ỨNG DỤNG**

- Tổ Chăm sóc khách hàng.
- Khoa Khám bệnh.
- Các kíp trực chuyên môn của bệnh viện.
- Người bệnh, người nhà NB đến khám chữa bệnh
- Nhân viên bảo vệ

### **III. ĐỊNH NGHĨA**

Quy trình “Tiếp đón và đăng ký khám chữa bệnh cho người bệnh” là tổng hợp các bước để thực hiện việc tiếp đón và đăng ký khám chữa bệnh cho người bệnh bằng bảo hiểm y tế và người bệnh không có BHYT. Là công cụ giúp thống nhất cách thức làm việc, làm tăng hiệu quả công việc và hạn chế được những sai sót trong quá trình đăng ký khám chữa bệnh cho người bệnh.

#### **1. Thuật ngữ: Không**

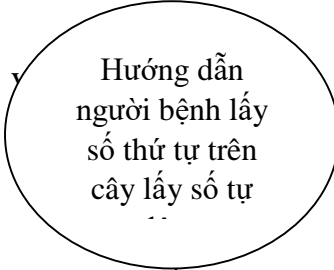
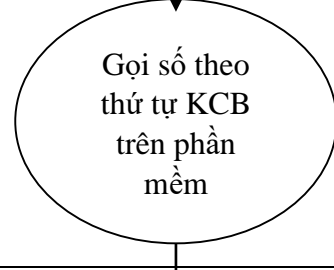
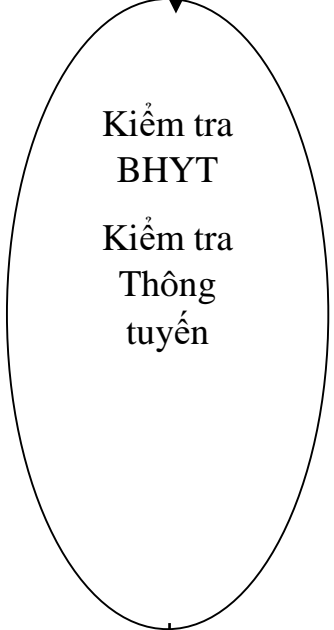
#### **2. Chữ viết tắt**

- BHYT: Bảo hiểm y tế.
- BHXH: Bảo hiểm xã hội.
- CSKH: Chăm sóc khách hàng
- NB: Người bệnh.
- HDNB: Hướng dẫn người bệnh.
- ĐKKCB: Đăng ký khám chữa bệnh.

#### **3. Tổ chức thực hiện.**

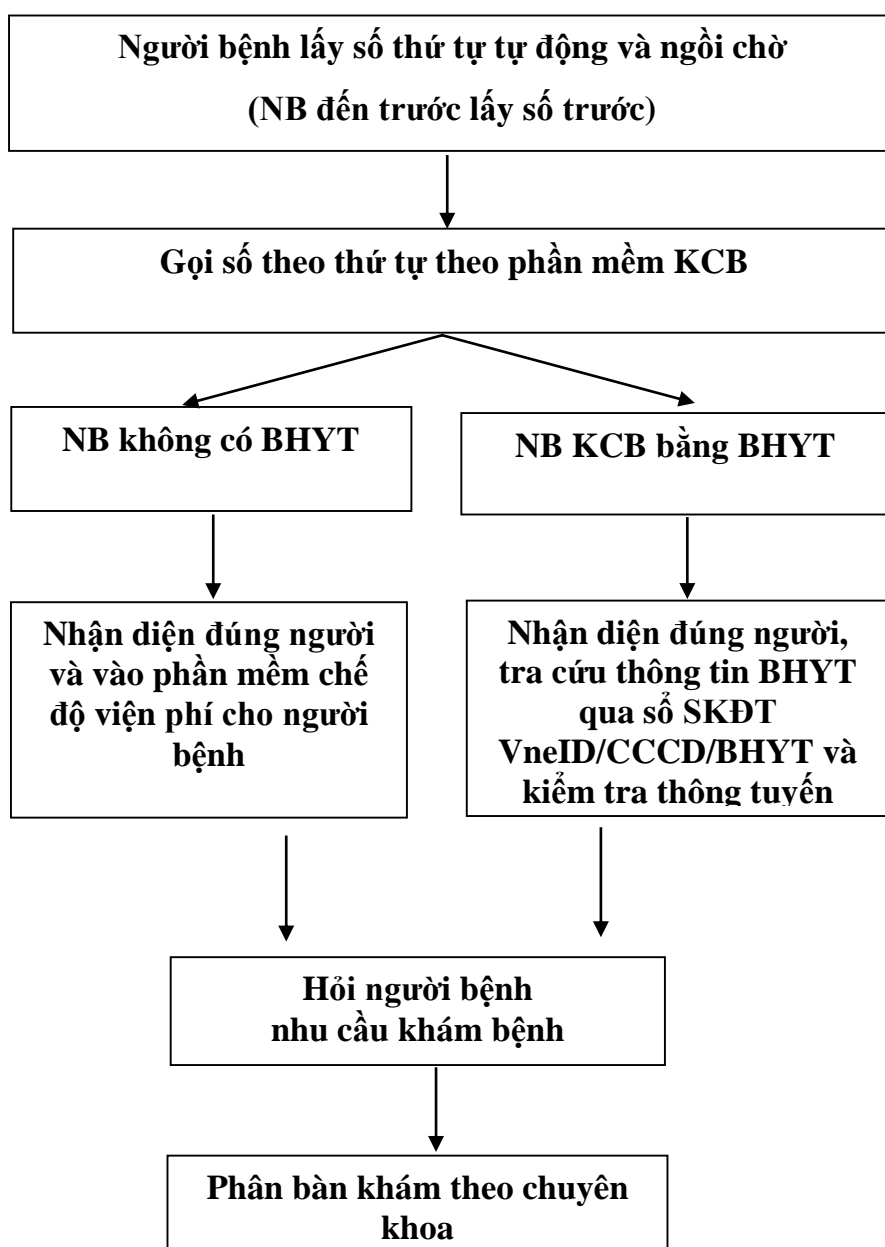
- Tổ Chăm sóc khách hàng (CSKH), Phòng Điều dưỡng
- Khoa khám bệnh, các khoa phòng liên quan
- Các kíp trực chuyên môn của bệnh viện.
- Nhân viên bảo vệ

#### 4. Nội dung quy trình

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Nội dung thực hiện
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ CSKH,</li> <li>- Kíp trực CC</li> <li>- Nhân viên bảo vệ</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kíp trực CC, nhân viên bảo vệ, nhân viên tổ CSKH hướng dẫn người bệnh đến lấy số theo thứ tự NB đến trước lấy trước trên cây lấy số thứ tự tự động ở sảnh tiếp đón tầng 1.</li> <li>- Mời NB, người nhà ngồi ghế chờ gọi số đăng ký KCB theo thứ tự.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ CSKH</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên tổ CSKH gọi số theo thứ tự đã lấy trên cây lấy số; người bệnh khi được gọi theo số thứ tự đã lấy lên quầy tiếp đón để làm thủ tục đăng ký KCB.</li> <li>- Chào hỏi người bệnh, người nhà người bệnh nhu cầu cần khám bệnh</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổ CSKH.</li> <li>- Kíp trực CC</li> </ul>		<p><b>1. Trường hợp không có BHYT chuyển xuống bước 4.</b> (Lưu ý vào máy đăng ký khám chế độ viện phí)</p> <p><b>2. Trường hợp có thẻ BHYT:</b></p> <p><b>2.1 Đối với thẻ đăng ký KCB tại bệnh viện:</b> Nhận dạng đúng người bệnh đăng ký KCB bằng số KCB điện tử VneID hoặc CCCD hoặc thẻ BHYT; Đăng ký theo quy trình.</p> <p><b>2.2 Đối với thẻ ĐKKCB tại các cơ sở KCB khác:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giải thích cho người bệnh về chế độ thông tuyến BHYT; <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Vào viện điều trị nội trú theo chế độ thông tuyến</li> <li>+ Khám bệnh hoặc điều trị ngoại trú cần có giấy chuyển tuyến hoặc hướng dẫn người bệnh khám chế độ nhân dân.</li> </ul> </li> <li><b>2.3 Đối với người bệnh Đăng ký khám chữa bệnh từ xa</b> (qua app bệnh nhân liên kết phần mềm khám chữa bệnh)</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác nhận lịch khám</li> </ul>

		<p>- Đăng ký và tiếp nhận thông tin cho người bệnh như mục 2.1 và 2.2</p> <p><b>* Lưu ý:</b></p> <p><b>+ Xử lý các tình huống đặc biệt</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Trường hợp CCCD/thẻ BHYT trên hệ thống báo hết hạn nhưng người bệnh khẳng định đã đóng tiền gia hạn: Chụp CCCD/thẻ → gửi cán bộ phụ trách BHXH hướng dẫn NB và xử lý để đăng ký KCB cho NB.</li><li>- Trường hợp CCCD không tra cứu được và không có thẻ giấy: Chụp CCCD và màn hình tra cứu → gửi cán bộ phụ trách BHXH để có giải pháp ĐKKCB cho NB.</li><li>- Trường hợp người bệnh trước đăng ký tại BV nhưng đã chuyển tuyến: Chụp thẻ/CCCD → gửi cán bộ phụ trách BHXH xác minh để hướng dẫn NB ĐKKCB tại bệnh viện</li><li>- Tất cả trường hợp có vướng mắc khi quét mã CCCD đều gửi người phụ trách BHXH để phối hợp cơ quan BHXH giải quyết nhanh nhất cho người bệnh.</li><li>- Ngoài giờ hành chính, việc đăng ký KCB do kíp trực đơn vị cấp cứu thực hiện.</li><li>- Trong trường hợp tra cứu và liên hệ với cán bộ phụ trách BHXH không được → khám chữa bệnh → thanh toán với cơ quan BHXH sau khi đủ minh chứng và hồ sơ.</li></ul> <p>☞ <b>Tóm lại</b>, người bệnh cần mang giấy tờ có thông tin BHYT khi đi khám chữa bệnh. Trong các trường hợp đặc biệt (quên thẻ, cấp cứu, trẻ em...), vẫn được tiếp nhận nếu đảm bảo bổ sung đúng hạn.</p>
Tổ CSKH	<div>Hỏi NB nhu cầu cần KB và phân bàn</div>	<p>- Nhân viên tổ CSKH hỏi người bệnh hoặc người nhà nhu cầu cần khám bệnh để phân ban khám cho phù hợp với bệnh lý, nhu cầu khám bệnh của người bệnh.</p>

## 5. Lưu đồ



## IV. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Căn cứ Nghị định số 188/2025/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm y tế.
- Thông tư số 19/2013/TT-BYT về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện;
- Thông tư số 32/2023/TT-BYT về quy định chi tiết một số điều của luật khám chữa bệnh.
- Quy trình xây dựng - phê duyệt - triển khai - quản lý các quy trình trong bệnh viện Mã số: QT.01.QLCL ngày 09/7/2020 của bệnh viện Y Học cổ Truyền Bắc Ninh