

Số: 722/BVBD-QLCL
V/v bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách
hành chính quý III năm 2022 – “Chuyển
phát nhanh – Xuất viện sớm
tại Bệnh viện Bình Dân”

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 08 năm 2022

Kính gửi: Văn phòng Sở Y tế Tp. HCM

Căn cứ kế hoạch số 777/KH-SYT ngày 27/01/2022 của Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc thực hiện công tác cải cách hành chính ngành Y tế Thành phố năm 2022;

Căn cứ công văn số 770/SYT-VPT ngày 27/01/2022 của Văn phòng Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc hướng dẫn gửi bản tin tuyên truyền về công tác cải cách hành chính của cơ quan, đơn vị;

Căn cứ kế hoạch số 132/KH-BVBD ngày 24/02/2022 của Bệnh viện Bình Dân về việc Thực hiện công tác cải cách hành chính tại Bệnh viện Bình Dân năm 2022;

Căn cứ thông báo số 07/TB-QLCL của phòng Quản lý chất lượng về việc thông báo phong trào thi đua thực hiện cải cách hành chính tại Bệnh viện Bình Dân năm 2022.

I. Đặt vấn đề - Tổng quan

Cùng với chất lượng chuyên môn, sự hài lòng của người bệnh và gia đình với các dịch vụ hỗ trợ trong quá trình khám và điều trị là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến mức độ hài lòng chung. Với 790 giường bệnh, số ca phẫu thuật hằng năm của Bệnh viện Bình Dân lên đến hơn 10.000 ca phẫu thuật tổng quát và 13.000 ca phẫu thuật nội khoa. Bên cạnh đó, số lượng người bệnh đến khám, điều trị ngoại trú mỗi năm gần 400.000 người, và trung bình mỗi ngày có khoảng hơn 180 hồ sơ xuất viện.

Nhằm mục tiêu đánh giá đúng thực trạng chất lượng cung cấp dịch vụ, phòng Công tác xã hội thường xuyên thực hiện các cuộc khảo sát, lấy ý kiến khách hàng để cải tiến chất lượng liên tục, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng và đa dạng của người dân, góp phần nâng cao chất lượng bệnh viện, làm tăng sự hài lòng của người bệnh. Xuất phát từ kết quả khảo sát và các ý kiến góp ý chưa hài lòng về thời gian chờ làm thủ tục xuất viện, phòng Công tác xã hội đã đề xuất Ban Giám đốc phê duyệt và triển khai dịch vụ “Chuyển phát nhanh – xuất viện sớm”.

II. Tên sản phẩm: CHUYỂN PHÁT NHANH – XUẤT VIỆN SỚM

1. Đối tượng áp dụng

1.1. Người bệnh ngoại trú

- Khách hàng đi khám bệnh có nhu cầu chuyển phát các kết quả cận lâm sàng về nhà.
- Khách hàng đến bệnh viện đề nghị cấp tóm tắt hồ sơ bệnh án và gửi hồ sơ về nhà.

1.2. Người bệnh nội trú

Khách hàng khi có chỉ định xuất viện, đã được Bác sĩ thăm khám, hướng dẫn dùng thuốc và được Điều dưỡng tư vấn, dẫn dò các vấn đề về chăm sóc có nhu cầu được về nhà sớm và muốn gửi các hồ sơ chuyển về nhà: giấy ra viện, giấy hẹn tái khám, bảng kê chi phí nội trú, đơn thuốc, tiền thừa (sau khi đã thanh toán bảng kê chi phí nội trú)...

2. Quy trình thực hiện

2.1. Khách hàng ngoại trú

2.1.1. Tiếp nhận nhu cầu

- Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh liên hệ trực tiếp tại phòng Công tác xã hội (tầng trệt khu Kỹ thuật cao).

2.1.2. Cung cấp hồ sơ

- Nhân viên phòng Công tác xã hội có nhiệm vụ trao đổi, tư vấn với khách hàng thông tin về dịch vụ và hướng dẫn khách hàng điền phiếu đề nghị sử dụng dịch vụ.

- Khách hàng cung cấp các giấy tờ có liên quan cho nhân viên phòng Công tác xã hội:

- Phiếu hẹn lấy kết quả cận lâm sàng (xét nghiệm, siêu âm, điện tim, X-quang...)
- Giấy báo đóng tiền phí đề nghị cấp tóm tắt hồ sơ bệnh án.

2.1.3. Thực hiện dịch vụ

- Phòng Công tác xã hội thực hiện chuyển phát cho khách hàng theo yêu cầu:

- Chuyển phát hồ sơ: Giao dịch với Bưu điện Việt Nam (VNPost).
- Chuyển tiền mặt: Giao dịch với Phòng giao dịch Viettel.
- Chuyển khoản ngân hàng: Giao dịch với ngân hàng.

Chậm nhất sau 07 ngày làm việc kể từ ngày nhân viên phòng Công tác xã hội nhận được phiếu đề nghị và các giấy tờ bàn giao từ phía khách hàng, nhân viên phòng Công tác xã hội sẽ liên hệ với khách hàng xác nhận việc nhận-gửi hồ sơ và tiền thừa.

2.2. Khách hàng nội trú

2.2.1. Tiếp nhận nhu cầu

- Khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ chuyển phát nhanh liên hệ với Điều dưỡng Trưởng khoa để được tư vấn, hướng dẫn.

2.2.2. Cung cấp hồ sơ

- Điều dưỡng Trưởng khoa trao đổi, tư vấn với khách hàng thông tin về dịch vụ và hướng dẫn khách hàng điền phiếu đề nghị sử dụng dịch vụ.

- Khách hàng cung cấp các giấy tờ có liên quan cho nhân viên phòng Công tác xã hội:

- Giấy đề nghị dịch vụ chuyển phát nhanh hồ sơ và hoàn tiền thừa (bắt buộc);
- Các giấy tờ thanh toán xuất viện (bắt buộc)
- Không bắt buộc: Giấy ra viện, giấy hẹn tái khám, đơn thuốc (chỉ chuyển đơn thuốc không chuyển thuốc).

2.2.3. Thực hiện dịch vụ

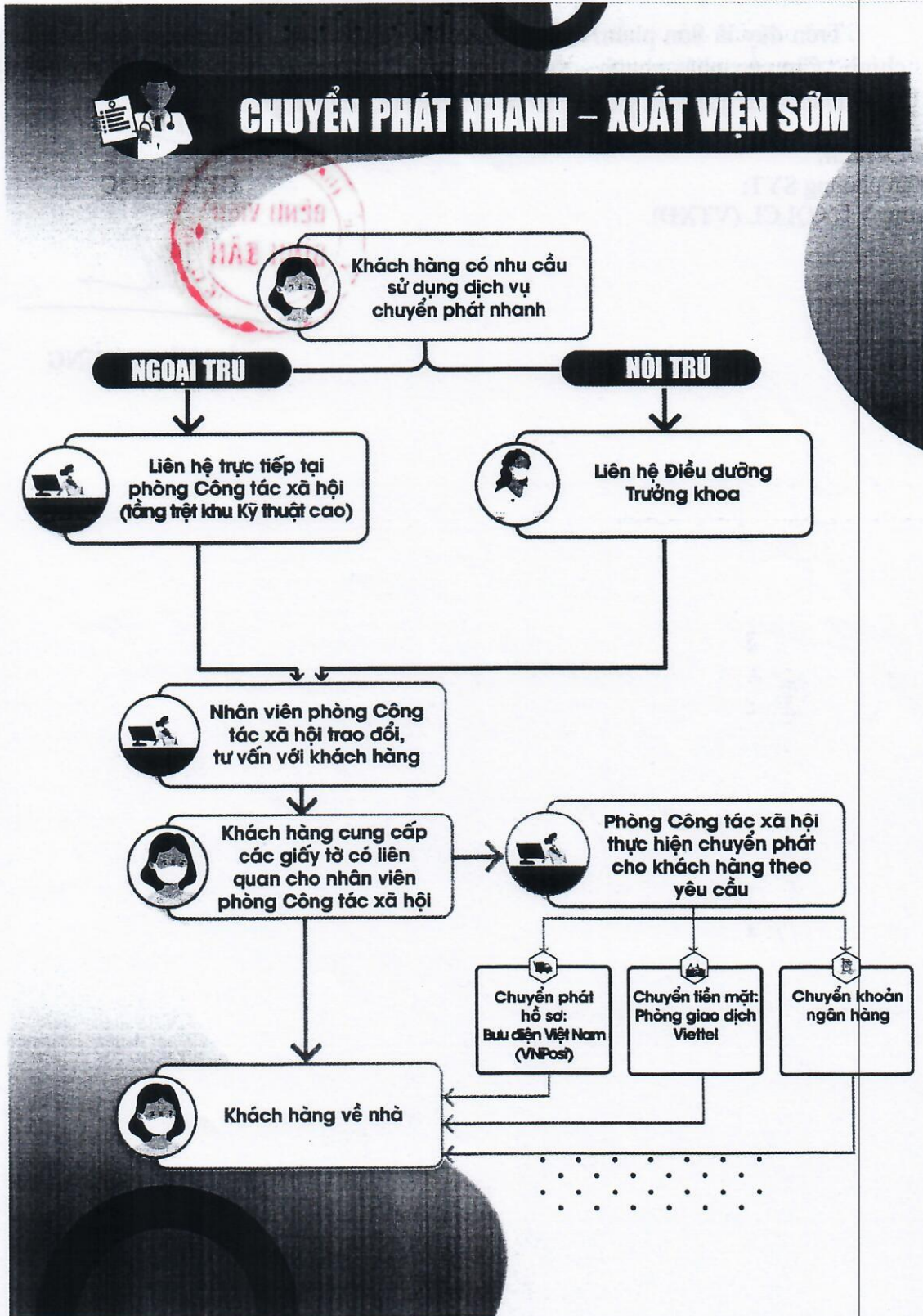
- Phòng Công tác xã hội thực hiện chuyển phát cho khách hàng theo yêu cầu:

- Chuyển phát hồ sơ: Giao dịch với Bưu điện Việt Nam (VNPost).

- Chuyển tiền mặt: Giao dịch với Phòng giao dịch Viettel.
- Chuyển khoản ngân hàng: Giao dịch với ngân hàng.

Chậm nhất sau 07 ngày làm việc kể từ ngày nhân viên phòng Công tác xã hội nhận được phiếu đề nghị và các giấy tờ bàn giao từ phía khách hàng, nhân viên phòng Công tác xã hội sẽ liên hệ với khách hàng xác nhận việc nhận-gửi hồ sơ và tiền thừa.

III. SƠ ĐỒ CHUYỂN PHÁT NHANH – XUẤT VIỆN SỚM



IV. Kết luận

Việc triển khai thành công và hiệu quả giải pháp chuyển phát nhanh hồ sơ xuất viện sẽ góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh và sự hài lòng của người dân. Bên cạnh đó, giúp cho người dân rút ngắn quy trình thanh toán ra viện, tiết kiệm thời gian chờ đợi và mang lại sự thuận lợi cho người dân. Ngoài ra, giải pháp này góp phần cải thiện hình ảnh quá tải xếp hàng, chen chúc tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, góp phần nâng cao chất lượng thăm khám và ứng xử, giao tiếp giữa người dân và nhân viên y tế, đem lại sự hài lòng của người bệnh.

Trên đây là Sản phẩm tuyên truyền bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính “Chuyển phát nhanh – Xuất viện sớm”, phòng Quản lý Chất lượng Bệnh viện Bình Dân kính gửi Văn phòng Sở Y tế xem xét, tổng hợp./.

Nơi nhận:

- Văn phòng SYT;
- Lưu: VT, QLCL (VTXD).



GIÁM ĐỐC

TRẦN VĂN HUNG