




	TRƯỜNG ĐHYK PHẠM NGỌC THẠCH PHÒNG KHÁM ĐA KHOA	Mã số: <u>PKĐK.QT.19</u> Phiên bản: <u>1.0</u> Ban hành: <u>18./11./2019</u>
	QUY TRÌNH PHỐI HỢP TRONG GIAO NHẬN THIẾT BỊ THEO DÕI HUYẾT ÁP 24 GIỜ	

	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Ký tên			
Họ tên	TS. BS Võ Thành Liêm	PGS. TS. BS Trần Thị Mộng Hiệp	PGS. TS. BS Nguyễn Thanh Hiệp
Ngày	.../.../2019	<u>07./11./2019</u>	.../.../2019

THEO DÕI XEM XÉT /SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Phiên bản số	Vị trí thay đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày xem xét /sửa đổi	Người xem xét /sửa đổi

1 Mục đích

Hướng dẫn về cách phối hợp giữa bộ phận thu ngân với bộ phận quản lý thiết bị trong việc bàn giao và tiếp nhận thiết bị máy đo huyết áp 24 giờ trong cung cấp dịch vụ thăm dò huyết áp 24 giờ cho bệnh nhân.

2 Phạm vi

Quy trình này áp dụng nội bộ khi có yêu cầu đặt thiết bị đo huyết áp 24 giờ cho bệnh nhân tại Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch.

3 Trách nhiệm

Lãnh đạo phòng khám có trách nhiệm triển khai – giám sát việc thực hiện quy trình này. Các phòng ban chức năng có trách nhiệm hỗ trợ - theo dõi việc thực hiện quy trình, tuân thủ việc cung cấp thông tin, tham gia kiểm tra – phân tích và đề xuất giải pháp. Bộ phận thu ngân, bộ phận quản lý thiết bị có trách nhiệm trực tiếp thực hiện các nội dung trong quy trình này.

4 Định nghĩa

Người bệnh/khách hàng: những người có sử dụng dịch vụ y tế của phòng khám.

Máy huyết áp 24 giờ: máy theo dõi huyết áp lưu động, máy thực hiện đo huyết áp tự động, theo dõi huyết áp liên tục 24 giờ trong điều kiện ngoại trú.

Đặt cọc: việc một bên giao cho bên kia một khoản tiền hoặc kim khí quý, đá quý hoặc vật có giá trị khác (sau đây gọi là tài sản đặt cọc) trong một thời hạn để bảo đảm giao kết hoặc thực hiện hợp đồng dân sự (Khoản 1 điều 328 luật dân sự 2015).

Chi phí đánh giá huyết áp 24 giờ: chi phí này bao gồm việc sử dụng máy huyết áp 24 giờ bằng máy và chi phí khám tư vấn trả lời kết quả sau khi đo bằng máy huyết áp 24 giờ.

5 Quy trình

5.1 Nguyên tắc

Đảm bảo không gây bất tiện cho người bệnh/khách hàng.

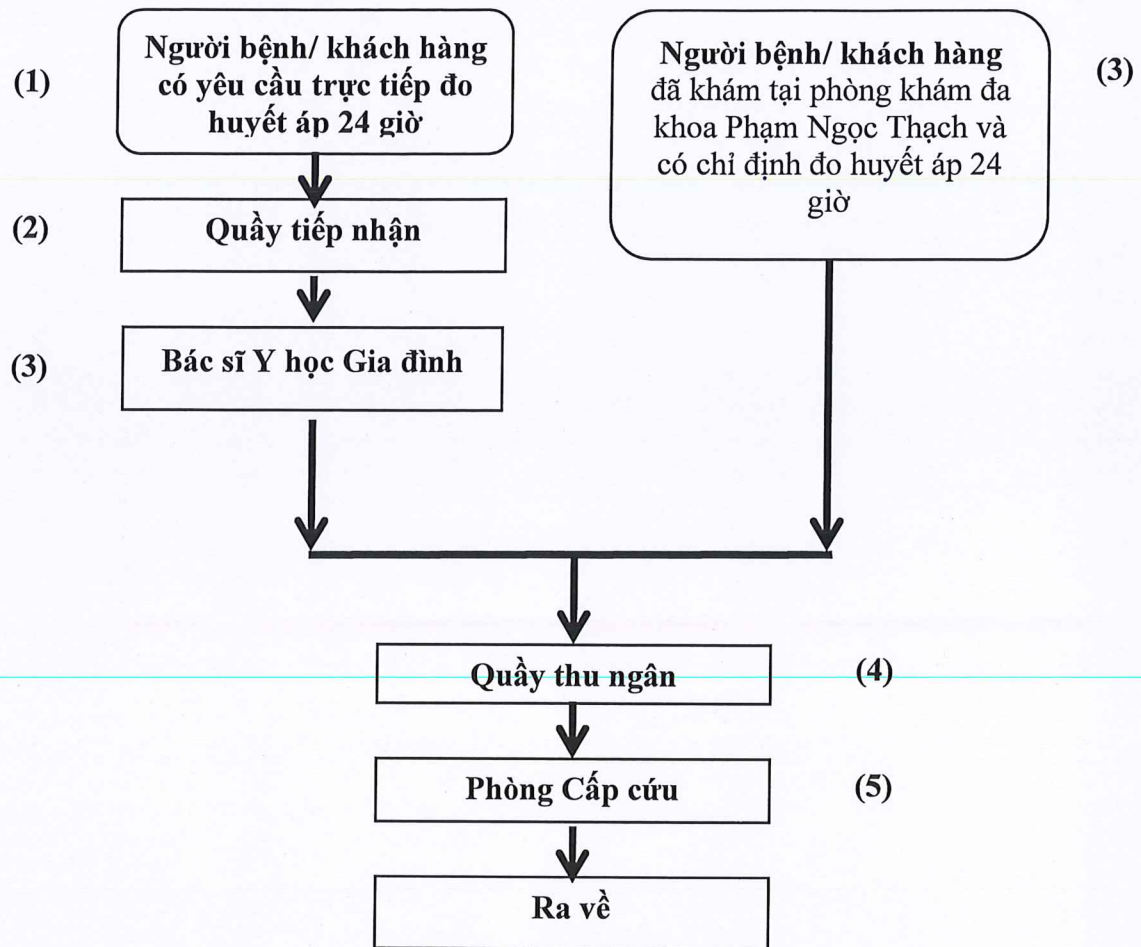
Đảm bảo phối hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận.

Đảm bảo không gây thất thoát tiền, thất lạc các giấy tờ của người bệnh/khách hàng, hư hỏng trang thiết bị - máy móc của phòng khám.

Đảm bảo quy trách nhiệm rõ ràng giữa các bộ phận.

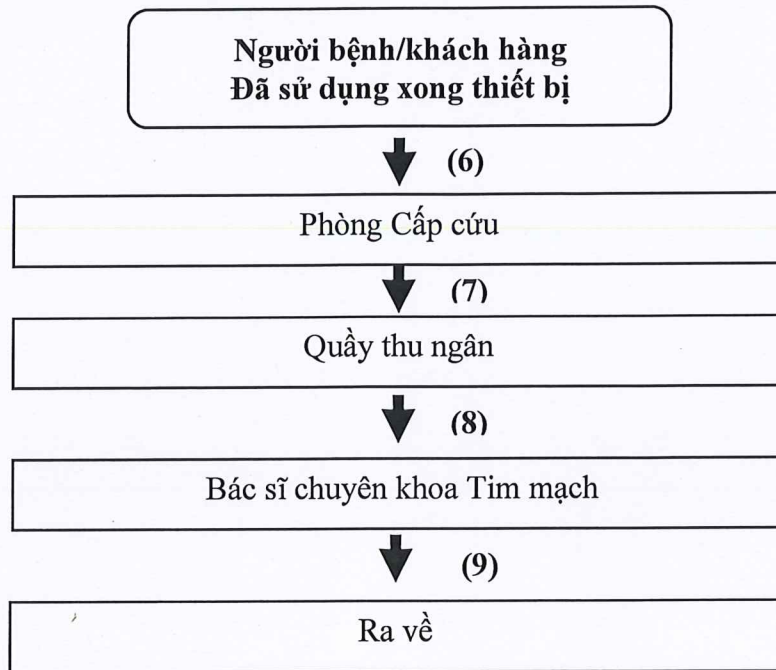
5.2 Lưu đồ quy trình

5.2.1 Bàn giao máy



Handwritten signature

5.2.2 Tiếp nhận lại máy



5.3 Diễn giải quy trình

Bước	Chịu trách nhiệm	Nội dung công việc
1	Người bệnh/khách hàng	Đối với người bệnh/khách hàng trực tiếp có yêu cầu sử dụng thiết bị đánh giá huyết áp 24 giờ (có thể có hoặc không có chỉ định từ ngoài) Người bệnh/khách hàng đang khám đã khám tại phòng khám đa khoa Phạm Ngọc Thạch và có chỉ định đo huyết áp 24 giờ
2	Quầy tiếp nhận	Tiếp nhận yêu cầu Chuyển đến khám Bác sĩ Y học Gia đình đối với người bệnh/khách hàng trực tiếp có yêu cầu sử dụng thiết bị đánh giá huyết áp 24 giờ (có thể có hoặc không có chỉ định từ ngoài). Hướng dẫn đến quầy thu ngân đóng phí nếu người bệnh/khách hàng đang khám đã khám tại phòng khám đa khoa Phạm Ngọc Thạch và có chỉ định đo huyết áp 24 giờ
3	Bác sĩ khám bệnh tại phòng khám đa khoa Phạm Ngọc Thạch	Giải thích về chỉ định đặt máy, các lưu ý khi đặt máy Ra chỉ định thực hiện đặt máy đo huyết áp 24 giờ Hướng dẫn người bệnh đến quầy thu ngân đóng phí
	Bác sĩ Y học Gia đình	Giải thích – cung cấp thông tin cho người

		<p>bệnh/khách hàng</p> <p>Lập hồ sơ bệnh nhân trên máy tính như một lần khám (theo hướng dẫn của qui trình thực hiện yêu cầu cận lâm sàng từ ngoài gửi vào)</p> <p>Ra chỉ định thực hiện đặt máy đo huyết áp 24 giờ.</p> <p>Hướng dẫn người bệnh đến quầy thu ngân đóng phí</p>
4	Quầy thu ngân	<p>Thu phí thực hiện cận lâm sàng và in hóa đơn tài chính</p> <p>Tiếp nhận tiền đặt cọc (3 triệu), giấy chứng minh nhân dân của người bệnh/khách hàng</p> <p>In biên bản bàn giao thiết bị theo mẫu (phụ lục I, in 2 bản), ký nhận vào phần liên quan. Bàn giao 2 biên bản cho người bệnh/khách hàng</p> <p>Hướng dẫn người bệnh/khách hàng đến phòng Cấp cứu.</p>
5	Điều dưỡng phòng Cấp cứu	<p>Tiếp nhận người bệnh/khách hàng</p> <p>Tiếp nhận 2 biên bản bàn giao thiết bị, kiểm tra chữ ký của quầy thu ngân</p> <p>Bàn giao thiết bị cho người bệnh/khách hàng, giải thích cách thức sử dụng, in và gửi tờ hướng dẫn (phụ lục III) và nhật kí theo dõi, hướng dẫn người bệnh/ khách hàng ghi nhật kí theo dõi Huyết áp tại nhà.</p> <p>Ký tên vào biên bản bàn giao, yêu cầu người bệnh ký vào biên bản bàn giao.</p> <p>Giao cho người bệnh 1 bản biên bản, lưu 1 bản tại phòng cấp cứu.</p>
Bước	Chịu trách nhiệm	Nội dung công việc
6	Người bệnh/khách hàng đã có chỉ định y khoa	<p>Đến gặp trực tiếp điều dưỡng phòng Cấp cứu</p> <p>Bàn giao máy – biên bản bàn giao máy cho điều dưỡng phòng cấp cứu</p>
7	Điều dưỡng phòng Cấp cứu	<p>Tiếp nhận máy, kiểm tra chức năng của máy đảm bảo máy hoạt động tốt</p> <p>Tiếp nhận biên bản bàn giao máy do người bệnh/khách hàng đưa</p> <p>In biên bản tiếp nhận thiết bị theo mẫu (phụ lục II, in 2 bản), ký tên vào biên bản và bàn giao 2 bản cho người bệnh</p> <p>Hướng dẫn người bệnh đến quầy thu ngân</p>
8	Quầy thu ngân	<p>Hoàn trả tiền đặt cọc (3 triệu), giấy chứng minh nhân dân cho người bệnh/khách hàng</p> <p>Nhận biên bản tiếp nhận thiết bị, ký nhận vào phần liên quan, yêu cầu người bệnh/khách hàng ký tên.</p>

		Giữ lại 1 biên bản tiếp nhận, bàn giao cho người bệnh/ khách hàng 1 biên bản tiếp nhận. Hướng dẫn người bệnh/ khách hàng đến phòng khám chuyên khoa để được tư vấn – giải thích kết quả
9	Bác sĩ chuyên khoa Tim mạch	Giải thích kết quả đo huyết áp 24 giờ Tư vấn – điều trị cho người bệnh

5.4 Lưu ý

Bộ phận	Lưu ý
Quầy tiếp nhận	Sử dụng quy trình thực hiện yêu cầu Cận lâm sàng bên ngoài nếu người bệnh/khách hàng trực tiếp có yêu cầu sử dụng thiết bị đánh giá huyết áp 24 giờ (có thể có – không có chỉ định từ ngoài)
Phòng Cấp cứu	Khi bàn giao máy thì giữ lại 1 biên bản bàn giao Khi tiếp nhận máy, kiểm tra máy và giữ lại biên bản bàn giao thứ 2 Nếu máy bị hư, không hoạt động cần báo trực lãnh đạo
Quầy thu ngân	Tiếp nhận tiền đặt cọc 3 triệu và giấy CMND Lưu trữ giấy tờ người bệnh cho phù hợp Khi có biên bản tiếp nhận thiết bị, trả lại tiền đặt cọc và giấy CMND cho người bệnh khách hàng, giữ lại 1 biên bản tiếp nhận
Chung	Người trực tiếp liên quan đến việc hư hỏng thiết bị, thất thoát giấy tờ có trách nhiệm báo cáo và đề xuất hướng giải quyết cho lãnh đạo phòng khám.

6 Tài liệu chuyên môn

Tên tài liệu	Mã tài liệu
Quy trình tiếp nhận yêu cầu Cận lâm sàng bên ngoài gửi vào	
Quy trình khám bệnh tại phòng khám	

7 Phụ lục

Phụ lục I: Biên bản bàn giao thiết bị huyết áp 24 giờ

BIÊN BẢN BÀN GIAO THIẾT BỊ HUYẾT ÁP 24 GIỜ

Hôm nay, ngày...../...../ 20...., tại Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch. Chúng tôi gồm:

Người bệnh/khách hàng:

Điều dưỡng phòng Cấp cứu:

Quầy thu ngân:

Ghi nhận các nội dung sau:

Người bệnh/khách hàng có yêu cầu sử dụng máy đo huyết áp 24 giờ tại nhà

- Điều dưỡng phòng Cấp cứu đã bàn giao cho người bệnh/khách hàng là:

- 1 máy đo huyết áp 24 giờ hiệu
- Phụ kiện.....
- Phụ kiện.....
- Phụ kiện.....
- Phụ kiện.....

(các thiết bị đang trong tình trạng hoạt động tốt)

- Quầy thu ngân đã nhận được từ người bệnh/khách hàng

- Chi phí thực hiện việc đặt máy huyết áp 24 giờ
- Tiền đặt cọc là 3 triệu từ người bệnh/khách hàng
- Giấy CMND có số:

Biên bản được lập thành 02 bản, người bệnh/khách hàng giữ 1 bản, tổ quản lý máy giữ 1 bản

Quầy thu ngân
(Ký và ghi rõ họ tên)

Điều dưỡng phòng Cấp cứu
(Ký và ghi rõ họ tên)

Người bệnh/khách hàng
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục II: Biên bản tiếp nhận lại thiết bị huyết áp 24 giờ

BIÊN BẢN TIẾP NHẬN LẠI THIẾT BỊ HUYẾT ÁP 24 GIỜ

Hôm nay, ngày...../...../ 20...., tại Phòng khám Đa khoa Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch. Chúng tôi gồm:

Người bệnh/khách hàng:

Điều dưỡng phòng Cấp cứu:

Quầy thu ngân:

Ghi nhận các nội dung sau:

Người bệnh/khách hàng hoàn trả máy đo huyết áp 24 giờ cho phòng khám

- Điều dưỡng phòng Cấp cứu đã tiếp nhận lại từ người bệnh/khách hàng là:
 - 1 máy đo huyết áp 24 giờ hiệu
 - Phụ kiện.....
 - Phụ kiện.....
 - Phụ kiện.....
 - Phụ kiện.....

(tình trạng thiết bị.....)

- Biên bản bàn giao thiết bị ký ngày
- Quầy thu ngân đã hoàn trả, và người bệnh/khách hàng đã nhận đủ
 - Tiền đặt cọc là 3 triệu
 - Giấy CMND có số:

Biên bản được lập thành 02 bản, người bệnh/khách hàng giữ 1 bản, quầy thu ngân giữ 1 bản

Quầy thu ngân **Điều dưỡng phòng Cấp cứu** **Người bệnh/khách hàng**
(Ký và ghi rõ họ tên) (Ký và ghi rõ họ tên) (Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục III: Lưu ý khi đeo máy đo huyết áp 24 giờ



LƯU Ý KHI ĐEO MÁY ĐO HUYẾT ÁP 24 GIỜ

1. Không tắm trong thời gian đeo máy, có thể lau người bằng khăn, **tuyệt đối không được làm ướt máy.**
2. Bệnh nhân duy trì hoạt động như thường ngày.
3. Trước mỗi lần đo 1 phút, máy sẽ báo hiệu bằng 1 lần bóp nhẹ. Khi đó Bệnh nhân nên tạm ngưng nói chuyện hay hoạt động, ngồi thoải mái và đặt bàn tay ngửa ở vị trí ngang tim, thả lỏng. Khi máy thực hiện đo, Bệnh nhân có thể theo dõi trị số Huyết áp của mình trên màn hình máy.
4. Khi không phải di chuyển, Bệnh nhân có thể đặt máy đo Huyết áp trên bàn hoặc trên giường bên cạnh mình khi ngủ.
5. Không tháo băng quấn ra khỏi vị trí bắp tay
6. Trong trường hợp máy đo lỗi, Bệnh nhân đem máy đến phòng khám sớm để được điều chỉnh.
7. **Trả máy đúng ngày/giờ được ghi trên phiếu.**
8. Ngày giờ trả máy:

Điều dưỡng/kỹ thuật viên thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

Bệnh nhân
(Ký và ghi rõ họ tên)

Phụ lục IV: Nhật kí Huyết áp 24 giờ

PHÒNG KHÁM ĐA KHOA

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA PHẠM NGỌC THẠCH

461 Sư Vạn Hạnh P.12 Q.10 - 028 38 62 01 20 - 0912 62 01 20

NHẬT KÝ HUYẾT ÁP 24 GIỜ

Họ tên:.....

Giờ thức dậy:.....

Giờ đi ngủ:

Thuốc điều trị:

Ngày:...../...../



Giờ	Địa điểm	Tư thế	Tâm trạng	Hoạt động	Triệu chứng
...	<input type="checkbox"/> Ở nhà	<input type="checkbox"/> Đứng	Kém	Nhẹ	<input type="checkbox"/> Đau đầu
<input type="checkbox"/> Sáng	<input type="checkbox"/> Đi làm	<input type="checkbox"/> Ngồi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Chóng mặt
<input type="checkbox"/> Chiều	<input type="checkbox"/> Khác	<input type="checkbox"/> Nằm			<input type="checkbox"/> Hồi hộp
			Tốt	Nặng	<input type="checkbox"/> Khác
	<input type="checkbox"/> Ở nhà	<input type="checkbox"/> Đứng	Kém	Nhẹ	<input type="checkbox"/> Đau đầu
	<input type="checkbox"/> Đi làm	<input type="checkbox"/> Ngồi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Chóng mặt
	<input type="checkbox"/> Khác	<input type="checkbox"/> Nằm			<input type="checkbox"/> Hồi hộp
			Tốt	Nặng	<input type="checkbox"/> Khác
...	<input type="checkbox"/> Ở nhà	<input type="checkbox"/> Đứng	Kém	Nhẹ	<input type="checkbox"/> Đau đầu
<input type="checkbox"/> Sáng	<input type="checkbox"/> Đi làm	<input type="checkbox"/> Ngồi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Chóng mặt
<input type="checkbox"/> Chiều	<input type="checkbox"/> Khác	<input type="checkbox"/> Nằm			<input type="checkbox"/> Hồi hộp
			Tốt	Nặng	<input type="checkbox"/> Khác
...	<input type="checkbox"/> Ở nhà	<input type="checkbox"/> Đứng	Kém	Nhẹ	<input type="checkbox"/> Đau đầu
<input type="checkbox"/> Sáng	<input type="checkbox"/> Đi làm	<input type="checkbox"/> Ngồi	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Chóng mặt
<input type="checkbox"/> Chiều	<input type="checkbox"/> Khác	<input type="checkbox"/> Nằm			<input type="checkbox"/> Hồi hộp
			Tốt	Nặng	<input type="checkbox"/> Khác

Handwritten signature