

Số: 107/ĐA-PKĐK

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 15 tháng 7 năm 2020

## ĐỀ ÁN

### Về việc phát triển mô hình cung cấp xét nghiệm và cấp thuốc tại nhà

#### 1. Mục tiêu

- Cung cấp dịch vụ xét nghiệm tại nhà cho khách hàng;
- Cung cấp dịch vụ trả kết quả xét nghiệm tại nhà cho khách hàng theo yêu cầu;
- Cung cấp dịch vụ cung ứng thuốc tại nhà cho khách hàng.

#### 2. Đối tượng

Khách hàng cư trú tại thành phố Hồ Chí Minh có nhu cầu được cung cấp các dịch vụ xét nghiệm hoặc nhận thuốc tại nhà.

#### 3. Căn cứ pháp lý

- Căn cứ nghị định 109/NĐ - CP ngày 01/ 07/ 2016 của Chính phủ về Quy định cấp chứng chỉ hành nghề đối với người hành nghề và cấp giấy phép hoạt động đối với cơ sở khám bệnh, chữa bệnh;
- Căn cứ quyết định 1568/QĐ - BYT ngày 27/4/ 2016 của Bộ Y tế về phê duyệt kế hoạch nhân rộng và phát triển mô hình phòng khám bác sĩ gia đình tại Việt Nam, giai đoạn 2016-2020;
- Căn cứ Giấy phép Hoạt động Khám chữa bệnh số 05943/SYT-GPHĐ và Quyết định 1615/QĐ-SYT của Sở Y tế Tp Hồ Chí Minh.

#### 4. Cách thức triển khai

- Khách hàng liên hệ bằng điện thoại để đưa ra yêu cầu dịch vụ;
- Phòng khám trao đổi cho biết thời điểm thực hiện, mức giá và phụ phí, nhân viên thực hiện;
- Triển khai cung cấp dịch vụ, thu phí/cấp phiếu thu tại chỗ (tại nhà);
- Thực hiện trả kết quả/thuốc tại nhà;
- Các dịch vụ được cung cấp trong giờ Hành chính và Sáng thứ Bảy (trừ những ngày Lễ - Tết và ngày nghỉ chính thức).

## 5. Nhân lực

Tham gia thực hiện bao gồm nhân sự đang công tác thường xuyên của các bộ phận (theo lịch công tác thường xuyên hiện tại):

- Tổ tiếp nhận, phòng kế hoạch nghiệp vụ;
- Quầy thu nhân, phòng tài chính kế toán;
- Tổ dược và nhà thuốc;
- Phòng xét nghiệm.

Tùy theo điều kiện, phòng xét nghiệm có thể điều phối linh động nguồn lực tại chỗ. Để lấy bệnh phẩm tại nhà, nhân viên chuyên trách bao gồm:

- 1) KTV Trần Tấn Phương;
- 2) KTV Hứa Thành Nghĩa.

Bên cạnh đó, phòng khám có thể sử dụng các dịch vụ của đơn vị thứ ba để vận chuyển – thực hiện các nội dung không cần yêu cầu cao về chuyên môn y khoa: trả kết quả, cung ứng thuốc.

## 6. Chi phí

Chi phí thực hiện dịch vụ tại nhà được tính theo hình thức: giá chính thức của thuốc/dịch vụ/xét nghiệm + phụ phí thực hiện ngoài phòng khám. Giá này đã bao gồm mục trả kết quả/thuốc tại nhà. Trong đó:

- Giá chính thức của thuốc/dịch vụ/xét nghiệm là tổng giá thành phần được công khai đang triển khai tại phòng khám.

- Phụ phí về **thực hiện xét nghiệm** được khoán tính theo khoảng cách:

+ Khoảng cách di chuyển <5 km: phụ phí 100.000 đồng;

+ Khoảng cách di chuyển 5-10 km: phụ phí 200.000 đồng;

+ Khoảng cách di chuyển >10 km (trong phạm vi thành phố Hồ Chí Minh): phụ phí 300.000 đồng.

- Phụ phí về **cung ứng thuốc** được khoán tính theo khoảng cách:

+ Khoảng cách di chuyển <5 km: phụ phí 50.000 đồng;

+ Khoảng cách di chuyển 5-10 km: phụ phí 70.000 đồng;

+ Khoảng cách di chuyển >10 km (trong phạm vi thành phố Hồ Chí Minh): phụ phí 100.000 đồng.

## 7. Cách thức thu và cấp chứng từ thu

Thực hiện theo hướng dẫn của phòng Tài chính kế toán (*đính kèm*).

## 8. Cách thức bồi dưỡng

Phần doanh thu từ phụ phí được phân bổ lại theo cấu trúc:

- Công Kỹ thuật viên/ Điều dưỡng: 40% doanh thu cho người thực hiện trực tiếp (bao gồm thực hiện và trả kết quả);
- Chi phí quản lý – kế toán của Phòng khám: 25%, phòng khám giữ lại chi cho các nội dung về quản lý;
- Tiếp nhận: 5% cho tổ tiếp nhận và phòng Kế hoạch nghiệp vụ;
- Tài chính: 5% cho quỹ thu ngân và phòng Tài chính kế toán;
- Vật tư tiêu hao: 10% cho phòng Xét nghiệm/nhà thuốc;
- Trả kết quả: 10%;
- Thuế: 5%

## 9. Quy trình

Đơn vị phụ trách	Nội dung công việc	Mô tả chi tiết
Tổ tiếp nhận	Tiếp nhận	Tiếp nhận yêu cầu dịch vụ xét nghiệm/cung cấp thuốc tại nhà Ghi nhận thông tin hành chính của khách hàng vào phần mềm theo dõi
	Chuyển cuộc gọi đến bộ phận phụ trách	Nếu yêu cầu thực hiện xét nghiệm tại nhà, chuyển cho phòng xét nghiệm Nếu yêu cầu cung cấp thuốc tại nhà, chuyển cho nhà thuốc
	Báo cáo	Định kỳ báo cáo lãnh đạo phòng khám
Đơn vị Xét nghiệm, Dược	Tiếp nhận thông tin chi tiết về dịch vụ	Ghi nhận yêu cầu xét nghiệm Ghi nhận toa thuốc
	Thông báo giá và phụ phí	Tra cứu giá và tính tổng giá Phân tích khoảng cách và tính phụ phí Thông báo giá tổng cho khách hàng
	Hẹn thời điểm thực hiện	Cung cấp thời điểm và người thực hiện (lưu ý là chỉ thực hiện trong phạm vi thành phố Hồ Chí Minh)

		<p>Minh và trong giờ hành chính)</p> <p>Cho biết thời gian trả kết quả (đối với xét nghiệm)</p>
	Ghi nhận yêu cầu vào hệ thống	Ghi nhận các thông tin yêu cầu vào phần mềm
	Triển khai thực hiện yêu cầu	<p>Đơn vị thuốc chuẩn bị thuốc và đóng gói sản phẩm</p> <p>Xuất thông tin phiếu báo giá dịch vụ</p> <p>Di chuyển đến nhà người bệnh</p> <p>Cung ứng thuốc</p> <p>Cho khách hàng điền phiếu yêu cầu dịch vụ xét nghiệm (theo mẫu)</p> <p>Lấy bệnh phẩm (máu, phân, các dịch cơ thể)</p> <p>Thực hiện phiếu thu và thu phí tại chỗ</p> <p>Lập phiếu hẹn trả kết quả</p>
	Thực hiện xét nghiệm	<p>Đem mẫu bệnh phẩm về phòng khám</p> <p>Cho thực hiện tại phòng xét nghiệm</p>
	Nộp tiền doanh thu	<p>Nộp tiền doanh thu cho quầy thu ngân</p> <p>Ký tên nộp tiền vào sổ theo dõi</p>
	Gửi trả kết quả	Di chuyển, trả kết quả tại nhà khách hàng (có thể sử dụng dịch vụ bên thứ ba thực hiện)
	Báo cáo	<p>Định kỳ báo cáo lãnh đạo phòng khám</p> <p>Lưu giữ phiếu yêu cầu dịch vụ tại phòng xét nghiệm (định kỳ gửi lưu tại phòng KHNV)</p>
Phòng Tài chính Kế toán	Cung cấp phiếu thu	<p>Cung cấp phiếu thu cho nhân viên thực hiện</p> <p>Định kỳ kiểm tra số phiếu thu đã sử dụng</p>
	Nhận tiền nộp	<p>Nhận số tiền đúng theo phiếu thu</p> <p>Ghi nhận người nộp và số tiền vào sổ theo dõi</p>
	Báo cáo	Định kỳ báo cáo lãnh đạo phòng khám
	Bồi dưỡng	Thực hiện giải chi, bồi dưỡng cho người thực

	hoạt động	hiện trực tiếp
Phòng kế hoạch nghiệp vụ	Xây dựng phần mềm theo dõi	Xây dựng phần mềm theo dõi, tính phí hỗ trợ cho các đơn vị
	Tổng hợp báo cáo	Định kỳ báo cáo lãnh đạo phòng khám
	Hỗ trợ nhân viên y tế	Theo dõi - hỗ trợ nhân viên y tế trong triển khai dịch vụ tại nhà Lưu giữ phiếu yêu cầu dịch vụ Ghi nhận khó khăn và đề xuất hướng giải quyết phù hợp

**Nơi nhận:**

- Trường ĐHYKPNT;
- Ban Lãnh đạo PK;
- Các phòng chức năng PK;
- Các đơn vị PK;
- Lưu VT, KHN (L\_30B) *lluc*

**TRƯỞNG PHÒNG KHÁM** *K*



**PGS. TS. Nguyễn Thanh Hiệp**

