

Số: 88a/ĐA-PKĐK

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 02 tháng 8 năm 2021

## ĐỀ ÁN

### Về việc phát triển mô hình tư vấn từ xa (ONLINE)

#### 1. Mục tiêu

- Cung cấp dịch vụ tư vấn SỨC KHỎE từ xa (ONLINE).
- Cung cấp dịch vụ tư vấn tâm lý từ xa (ONLINE).
- Cung cấp dịch vụ tư vấn Âm ngữ Trị liệu từ xa (ONLINE).
- Cung cấp dịch vụ tư vấn CHUYÊN GIA từ xa (ONLINE).
- Cung cấp dịch vụ tư vấn cho người nước ngoài từ xa (ONLINE).
- Cung cấp hỗ trợ chuyên môn cho Trạm Y tế Phường/Xã.
- Cung cấp hỗ trợ tư vấn chuyên môn, tâm lý, sức khỏe cho các đối tượng (sinh viên, nhân viên) của Trường đang F0, F1 bị cách ly tập trung.

#### 2. Đối tượng

- Tất cả người dân có nhu cầu được tư vấn từ xa (ONLINE).
- Nhân viên y tế Trạm Y tế Phường/Xã cần hỗ trợ chuyên môn.
- Nhân viên, sinh viên, học viên thuộc Trường bị F0, F1 (cách ly tập trung) cần hỗ trợ tư vấn tâm lý, sức khỏe, chuyên môn.

#### 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 27/04/2016 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 Thành phố Hồ Chí Minh.

#### 4. Cách thức triển khai

##### 4.1. Xây dựng cơ sở hạ tầng

- Trang web: Quảng bá thông tin tư vấn, đặt cuộc hẹn online.
- Trang EHR (Electronic Healthcare Record): Bệnh án điện tử tích hợp quản lý thông tin khách hàng và hồ sơ bệnh án của phòng khám.



- Trang kiểm tra thông tin chuyển khoản: kết hợp với các đối tác ngân hàng VNPAY và Agribank (tài khoản của PK).

- Cấu hình các máy tính: tất cả máy tính (PC) tại phòng khám đều được thiết lập 01 tài khoản Gmail riêng biệt và cài đặt Zoom (miễn phí, chỉ được 45 phút/phiên) theo tài khoản đó. Có Webcam, có loa (tích hợp sẵn trong PC). Cài đặt chương trình điều khiển từ xa (Anydesk, TeamViewer,..) để xử lý khi gặp sự cố. Các máy tính cá nhân (laptop) cũng được cấu hình tương tự.

**4.2. Triển khai nhân sự tham gia:** Tiếp nhận, IT, điều dưỡng, tư vấn viên (Bác sĩ, chuyên viên,...)

## 5. Nhân lực

- Quầy Tiếp nhận (Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ): Sử dụng nhân sự khu tiếp nhận.
- Tổ IT (Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ): Sử dụng nhân sự IT kết hợp nhân sự hỗ trợ chuyên môn từ Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ.
- Phòng Điều dưỡng: Điều dưỡng phụ trách trực tiếp các Phòng khám
- Tư vấn viên (Bác sĩ, chuyên viên,...)
- Phòng Tài chính Kế toán: Đối soát chuyển khoản, chi hỗ trợ
- Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ: theo dõi, báo cáo số liệu, báo cáo chi hỗ trợ

## 6. Chi phí

### 6.1. Chi phí xây dựng cơ sở hạ tầng

- Webcam: Cần cho mỗi phòng khám chuyên khoa, chuyên gia, tiếp nhận.
- Zoom Pro (không giới hạn thời gian): Nếu có nhu cầu

### 6.2. Chi phí tập huấn

- Tổ chức các buổi tập huấn online, tập huấn tại chỗ (cầm tay chỉ việc)

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

### 7.1. Hiện chỉ áp dụng cách thu ONLINE

- Thông qua VNPAY
- Thông qua chuyển khoản

### 7.2. Xác thực thu

- VNPAY: thông qua công kiểm tra biến động chuyển khoản. Hiện tiếp nhận đã chủ động kiểm tra được.

- Thông qua chuyển khoản: Hiện tiếp nhận không chủ động kiểm tra được. Thông qua hình ảnh chụp chuyển khoản thành công được gửi từ KH (sau khi chuyển khoản)

### 7.3. Chứng từ thu

- Tài chính sẽ dựa vào thông tin chuyển khoản và thông tin đăng ký tư vấn online để ra hóa đơn thu. Tất cả được lưu riêng và sẽ cung cấp cho khách hàng khi có nhu cầu từ khách hàng.

### 8. Cách thức bồi dưỡng

- Buổi tư vấn trong giờ (xác định bằng lịch tham gia Phòng khám): Tư vấn viên, Bác sĩ đã được chi trả công buổi tham gia phòng khám nên không tính thêm chi phí hỗ trợ.

- Buổi tư vấn ngoài giờ (xác định tư vấn viên, bác sĩ trong phiên tư vấn không có lịch tham gia tại phòng khám): Chi phí hỗ trợ chi trả buổi tư vấn cho tư vấn viên, bác sĩ là 50% giá tư vấn của phiên đó.

### 9. Quy trình

Phòng/Đơn vị/Nhân sự phụ trách	Nội dung công việc	Mô tả chi tiết
<b>Quầy Tiếp nhận (Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ)</b>	Kiểm tra email	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông tin khách hàng đăng ký tư vấn online</li> <li>- Thông tin khách hàng chuyển khoản</li> </ul>
	Kiểm tra chuyển khoản	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông qua kênh VNPAY</li> <li>- Thông qua hình ảnh chuyển khoản thành công từ KH</li> </ul>
	Tạo link Zoom	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chỉ tạo link Zoom sau khi đã xác nhận khách hàng chuyển khoản phí tư vấn online thành công</li> </ul>
	Báo điều dưỡng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>ĐỢT XUẤT</b> nếu cuộc hẹn phát sinh trong ngày</li> </ul>
	Báo cáo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tổng số ca đăng ký thành công về Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ</li> </ul>
<b>Phòng Điều dưỡng</b>	Kiểm tra Zoom, email	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mỗi buổi làm việc (sáng: 7g30 - chiều: 13g30)</li> <li>- Hoặc khi có thông báo từ tiếp nhận</li> </ul>
	Hỗ trợ tư vấn viên, Bác sĩ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhắc lịch, triển khai mở Zoom vào cuộc hẹn trước 15ph so với thời gian tư vấn</li> <li>- Nhắc tư vấn viên khi sắp hết phiên tư vấn (tế nhị, tránh nói để khách hàng nghe)</li> <li>- Nhắc tư vấn viên trả lời form “Cung cấp thông tin bổ sung sau tư vấn”</li> </ul>

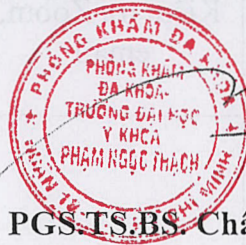


	Báo cáo	- Qua form sau mỗi phiên tư vấn online thành công
<b>Tư vấn viên, Bác sĩ</b>	Kiểm tra kết nối trước giờ	- <u>Tại Phòng khám</u> : Được hỗ trợ từ điều dưỡng - <u>Ngoài Phòng khám</u> : tự vào Zoom cá nhân để vào buổi tư vấn (đăng nhập vào phòng sớm trước 5 phút)
	Trong lúc tư vấn	- <u>Tại Phòng khám</u> : ghi nhận thông tin tư vấn vào SHPT - <u>Ngoài Phòng khám</u> : (bổ sung bằng file Word)
	Thực hiện form sau tư vấn	- Form “Cung cấp thông tin bổ sung sau tư vấn”
<b>Phòng Tài chính Kế toán</b>	Kiểm tra chuyển khoản	- Kiểm tra biến động “chuyển khoản” cho dịch vụ ONLINE theo yêu cầu của tiếp nhận
	Báo cáo	- Thống kê, báo cáo định kỳ cho lãnh đạo hàng tháng
<b>Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ</b>	Báo cáo	- Thống kê, báo cáo định kỳ cho lãnh đạo hàng tháng - Thống kê, báo cáo danh sách bác sĩ, tư vấn viên làm việc ngoài giờ (tính chi phí hỗ trợ) hàng tháng

**Nơi nhận:**

- Ban Lãnh đạo Phòng khám;
- Các Phòng chức năng/Đơn vị;
- Lưu: VT, P.KHNV.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG KHÁM  
PHÓ TRƯỞNG PK PHỤ TRÁCH**



**PGS.TS.BS. Châu Văn Trở**