

Số: 24/TB-PKĐK

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 5 năm 2026

THÔNG BÁO

V/v Chấn chỉnh công tác triển khai và quy trình cung cấp dịch vụ y tế tại Phòng khám Đa khoa

Nhằm đơn giản hóa quy trình tổ chức khám sức khỏe (cá nhân, đoàn, tổng quát tầm soát), nâng cao chất lượng phục vụ và hạn chế tối đa các sự cố y khoa không mong muốn xuất phát từ thực tế vận hành, Phó Trưởng phòng khám phụ trách chuyên môn chỉ đạo chấn chỉnh và thống nhất triển khai các nội dung sau:

I. Đối với công tác khám sức khỏe cá nhân và theo đoàn

Về quy trình khám: Các bộ phận tư vấn và hướng dẫn khách hàng tập trung về chuyên khoa Nội (bao gồm Bác sĩ chuyên khoa Nội, Bác sĩ Y học gia đình và Bác sĩ cơ hữu) tại thời điểm cuối lưu trình khám. Đây là bước quan trọng để khách hàng được tư vấn tổng thể, giải thích chi tiết các dấu chứng và kết luận chính xác về tình trạng sức khỏe.

Về kết quả cận lâm sàng: Đảm bảo trả kết quả cận lâm sàng trực tiếp cho khách hàng ngay khi có kết quả. Mục đích để khách hàng chủ động nắm bắt thông tin, có thời gian chuẩn bị các câu hỏi thắc mắc để bác sĩ giải đáp kịp thời.

Về thái độ phục vụ: Yêu cầu các bộ phận chuyên môn và hỗ trợ giữ thái độ tích cực, chủ động hướng dẫn và cung cấp đầy đủ thông tin, giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ tại Phòng khám.

II. Đối với công tác khám tổng quát tầm soát

Điều hướng tiếp nhận: Bộ phận Tiếp nhận có trách nhiệm điều hướng khách hàng đăng ký khám tại các Bác sĩ Nội cơ hữu. Việc ưu tiên bác sĩ cơ hữu nhằm đảm bảo sự hiện diện xuyên suốt (từ sáng đến chiều), giúp việc theo dõi kết quả và giải thích cho người bệnh được đồng nhất, tránh tình trạng khách hàng bị khám và kết luận bởi nhiều bác sĩ khác nhau trong cùng một ngày.

Tính hợp lý trong chỉ định: Khi thăm khám, bác sĩ cần có thái độ cởi mở, hỗ trợ. Các chỉ định khảo sát bổ sung phải dựa trên nhu cầu và yêu cầu chuyên biệt của từng khách hàng. Tuyệt đối không thực hiện các xét nghiệm không cần thiết gây tốn kém hoặc nguy hiểm. Hạn chế tối đa việc chỉ định cận lâm sàng thực hiện bên ngoài để tránh gây phiền toái, mất thời gian và công sức của khách hàng.

III. Phân công nhiệm vụ cụ thể cho các bộ phận

1. Phòng Kế hoạch nghiệp vụ - Đào tạo - Điều dưỡng

Xây dựng và hoàn thiện quy trình/hướng dẫn cụ thể cho các đoàn khám sức khỏe, nêu rõ mục: “Tư vấn và diễn giải kết quả xét nghiệm cuối quy trình”.

Thông báo rõ quyền lợi của khách hàng: Sẽ được bác sĩ chuyên khoa Nội tổng hợp toàn bộ thông tin để đưa ra kết luận cuối cùng và giải đáp mọi thắc mắc.

Quản triệt các bộ phận chuyên môn khác: Trong quá trình thăm khám, hạn chế trả lời rời rạc các thắc mắc lẻ về kết quả cận lâm sàng. Cần điều hướng khách hàng đợi đến bước tổng kết cuối cùng với Bác sĩ Nội khoa để có câu trả lời toàn diện và chính xác nhất.

Chủ trì triển khai cho Tổ Công nghệ Thông tin và đơn vị phần mềm (FPT-HIS) đảm bảo kết quả cận lâm sàng (Điện tim, Siêu âm, X-quang, Nội soi,...) hiển thị đầy đủ, kịp thời trên Bệnh án điện tử để bác sĩ truy xuất nhanh chóng.

2. Tổ Công nghệ Thông tin:

Phối hợp với FPT-HIS để tối ưu hóa việc hiển thị kết quả cận lâm sàng trên phần mềm.

Xây dựng và phát hành các **Tờ rơi hướng dẫn** cách thức sử dụng phần mềm FPT-HIS và các ứng dụng liên quan để khách hàng và nhân viên y tế dễ dàng khai thác thông tin từ bệnh án điện tử.

3. Bộ phận Điều dưỡng:

Chủ động phối hợp, hướng dẫn và điều phối luồng khách hàng theo quy trình mới, đặc biệt là quy trình khám sức khỏe cá nhân.

Đảm bảo khách hàng đi đúng lộ trình chuyên khoa và nhận đầy đủ dịch vụ tư vấn cần thiết.

Phòng khám Đa khoa đề nghị các phòng, đơn vị và cá nhân liên quan nghiêm túc triển khai thực hiện thông báo này kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, báo cáo trực tiếp Ban Lãnh đạo Phòng khám để kịp thời giải quyết.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Ban Lãnh đạo PK;
- Các Khoa/Phòng/Khối/Trạm Y tế;
- Lưu: VT, P.KHNVDĐTĐD (L_01).

**KT. TRƯỞNG PHÒNG KHÁM
PHỔ TRƯỞNG PHÒNG KHÁM**



TS. BS. Võ Thành Liêm