

QUY TRÌNH
CẤP GIẤY CHỨNG NHẬN THƯƠNG TÍCH
TẠI BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH KHÁNH HÒA
(Kèm theo Quyết định số 1364/QĐ-BVĐKT ngày 27 tháng 11 năm 2020 của BVĐKT)

1. Mục đích

Nhằm thống nhất nội dung các bước, cách thức thực hiện trong quá trình cung cấp Chứng nhận thương tích. Đảm bảo sự phân công, phối hợp rõ ràng, hợp lý trên cơ sở chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận, nâng cao trách nhiệm đội ngũ cán bộ, viên chức trực tiếp tiếp nhận và giải quyết.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với tất cả văn bản Chứng nhận thương tích của người bệnh khám và điều trị tại Bệnh viện đa khoa tỉnh Khánh Hòa.

3. Tài liệu viện dẫn

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;
- Quyết định số 4069/2001/QĐ-BYT ngày 28/9/2001 của Bộ Y tế về việc ban hành mẫu hồ sơ, bệnh án.
- Nghị định 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư.

4. Từ viết tắt

- HSBA: Hồ sơ bệnh án.
- ĐDT: Điều dưỡng trưởng.
- KHTH: Kế hoạch tổng hợp.
- CNTT: Chứng nhận thương tích.
- P1.01: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

5. Thành phần giấy tờ khách hàng cần cung cấp

- Giấy giới thiệu của cơ quan pháp luật (do tai nạn ô tô, tai nạn giao thông) hoặc của Doanh nghiệp (do tai nạn lao động).
- Chứng minh nhân dân/căn cước công dân (gồm bản sao và bản chính để đối chiếu) của bệnh nhân và người đến liên hệ.
- Biên bản điều tra tai nạn lao động (trường hợp thương tích do tai nạn lao động) hoặc Giấy xác nhận của cơ quan là tai nạn lao động.
- Giấy ra viện (nếu có).

6. Mẫu trình bày văn bản

- Mẫu hẹn trả kết quả (phụ lục 3)
- Mẫu Chứng nhận thương tích (phụ lục 4).

7. Thời gian hẹn trả kết quả:

- Tối đa 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ giấy tờ theo đúng quy định.
- Đối với trường hợp cần cung cấp khẩn cấp phải có ý kiến của Lãnh đạo phòng KHTH, Lãnh đạo bệnh viện.

8. Nội dung quy trình

Bước 1:

Trường hợp bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị tại Bệnh viện (ra viện):

Liên hệ nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả (P1.01), xuất trình các giấy tờ theo quy định tại mục 5.

Nhân viên P1.01 tiếp nhận và kiểm tra đầy đủ các giấy tờ trên và xác minh quá trình điều trị của bệnh nhân tại Bệnh viện → **Trình ký Lãnh đạo Bệnh viện phê duyệt đồng ý cho làm CNTT.**

Trường hợp bệnh nhân đang điều trị tại các Khoa/Trung tâm:

Khách hàng liên hệ ĐDT Khoa/Trung tâm để được hướng dẫn đến phòng Tiếp nhận và trả kết quả Phòng KHTH.

Thực hiện như đối với bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị quy định tại Bước 1.

Trường hợp bệnh nhân khám chứng nhận thương tích tại Khoa Khám bệnh/Cấp cứu (trong giờ hành chính)

Khách hàng trình giấy giới thiệu cho ĐDT Khoa Khám bệnh/Khoa Cấp cứu.

Tại khoa Khám bệnh: Nhân viên chăm sóc khách hàng hướng dẫn bệnh nhân đến phòng Tiếp nhận và trả kết quả Phòng KHTH.

Tại khoa Cấp cứu: Nhân viên hành chính hướng dẫn bệnh nhân đến phòng Tiếp nhận và trả kết quả Phòng KHTH.

Thực hiện như đối với bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị quy định tại Bước 1.

Nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả ghi Giấy giới thiệu đến khám tại Khoa Khám bệnh/Cấp cứu.

Bước 2: Hướng dẫn nộp lệ phí

- Nhân viên P1.01 hướng dẫn khách hàng liên hệ phòng Tài chính kế toán (phòng 1.20) nộp lệ phí, sau đó mang hóa đơn quay lại P1.01 để nhận **phiếu hẹn trả kết quả.**

Bước 3: Soạn thảo văn bản Chứng nhận thương tích

a) Trường hợp bệnh nhân đang điều trị tại các Khoa/ Trung tâm:

- Nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả → liên hệ ĐDT Khoa/ Trung tâm mà bệnh nhân đang khám/ chữa bệnh, thông báo về việc cấp Giấy chứng nhận thương tích → Trình Lãnh đạo Khoa/ Trung tâm duyệt BS trực tiếp điều trị cho bệnh nhân tiến hành biên soạn văn bản → Trình ký Lãnh đạo Khoa/ Trung tâm.

Đối với Chứng nhận thương tích liên quan nhiều chuyên khoa:

- ĐDT Khoa có bệnh nhân đang điều trị phân công điều dưỡng trực tiếp đưa bệnh nhân kèm HSBA đến các chuyên khoa liên quan để khám CNTT.

- BS khám CNTT tiến hành soạn thảo và ký xác nhận → Trình ký Lãnh đạo khoa.

- ĐDT khoa có bệnh nhân đang điều trị liên hệ nhận lại giấy CNTT, tập hợp chuyển về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phòng KHTH.

Lưu ý: Chứng nhận thương tích được cấp theo từng chuyên khoa, mỗi chuyên khoa chỉ cấp CNTT liên quan tới chuyên khoa của mình.

b) Trường hợp bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị tại Bệnh viện:

- Nhân viên Tiếp nhận và trả kết quả liên hệ Bộ phận Lưu trữ HSBA rút HSBA → chuyển HSBA kèm đầy đủ giấy tờ quy định tại mục 5 đến Bộ phận chuyên môn (P1.14) do Lãnh đạo Phòng KHTH phân công tiến hành biên soạn văn bản → Trình ký Lãnh đạo Phòng KHTH.

c) Trường hợp bệnh nhân khám Chứng nhận thương tích tại Khoa Khám bệnh/ Khoa Cấp cứu

Tại Khoa Khám bệnh: ĐDT hướng dẫn

- Bệnh nhân được khám và chứng nhận thương tích theo từng chuyên khoa tại các bàn khám (BS khám chứng nhận thương tích ký xác nhận → Trình ký Lãnh đạo theo từng chuyên khoa).

- Đối với khám chứng nhận thương tích thuộc chuyên khoa Phụ sản:

+ Điều dưỡng khoa Khám bệnh dẫn bệnh nhân đến bàn khám Sản để làm thủ tục → đưa bệnh nhân vào khoa Phụ sản để bàn giao khám và chứng nhận thương tích (BS khám chứng nhận thương tích ký xác nhận → Trình ký Lãnh đạo khoa Phụ sản).

- ĐDT khoa Khám bệnh phân công cán bộ phụ trách, theo dõi việc khám chứng nhận thương tích và tập hợp văn bản CNTT đã trình ký Lãnh đạo theo từng chuyên khoa về Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả để trình ký Lãnh đạo bệnh viện.

Tại Khoa Cấp cứu: Điều dưỡng trưởng hướng dẫn.

Bác sĩ khám chứng nhận thương tích cho bệnh nhân và hoàn thiện HSBA chuyển về bộ phận tiếp nhận và trả kết quả phòng KHTH.

Thực hiện như đối với bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị tại bệnh viện.

Bước 4: Lấy số, trình ký Lãnh đạo Bệnh viện

- Nhân viên lưu trữ văn bản lấy số → Chuyển bản Chứng nhận thương tích đến bộ phận tiếp nhận và trả kết quả trình ký Lãnh đạo bệnh viện.

Bước 5: Theo dõi, đôn đốc, phối hợp với bộ phận chuyên môn xử lý đảm bảo trả kết quả kịp thời hạn

Sau khi chuyển cho bộ phận chuyên môn, nhân viên P1.01 tiếp tục theo dõi, đôn đốc để việc giải quyết đảm bảo thời hạn quy định, đồng thời phối hợp chặt chẽ với bộ phận chuyên môn để xử lý các tình huống phát sinh.

Bước 6: Lưu hồ sơ

Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả thực hiện:

- Đối với toàn bộ giấy tờ khách hàng cung cấp: dán HSBA.

- Đối với Chứng nhận thương tích: lập thành 04 bản (01 bản gốc + 01 bản chính cung cấp cho khách hàng, 01 bản chính dán HSBA, 01 bản chính chuyển về bộ phận lưu trữ tại phòng KHTH).

- Bản chính Giấy CNTT và bản gốc toàn bộ giấy tờ khách hàng cung cấp được dán vào HSBA (đối với trường hợp bệnh nhân đã kết thúc đợt điều trị) hoặc chuyển về Trung tâm/Khoa để dán HSBA (đối với trường hợp bệnh nhân đi khám CNTT hoặc đang nằm điều trị tại Khoa/Trung tâm).

Bộ phận lưu trữ văn bản phòng KHTH thực hiện:

- Tiến hành Scan bản chính, lưu trên mạng nội bộ và lưu trữ bản chính tại Phòng KHTH.
- Lập sổ theo dõi cấp văn bản CNTT.

Bước 7: Trả kết quả cho khách hàng

Nhân viên P1.01 trả kết quả cho Khách hàng theo hẹn.

Khi giao trả kết quả giải quyết, nhân viên bộ phận tiếp nhận kiểm tra, đối chiếu và đề nghị khách hàng ký nhận kết quả CNTT vào sổ theo dõi trả kết quả.

9. Quy định lấy số lưu trữ

Số và thời gian ban hành chứng nhận thương tích được lấy theo thứ tự và trình tự thời gian ban hành của cơ quan trong năm (bắt đầu liên tiếp từ số 01 vào ngày 01 tháng 01 và kết thúc vào ngày 31 tháng 12 hàng năm).

10. Trách nhiệm các bộ phận, cá nhân

Phòng Kế hoạch tổng hợp:

a) Trách nhiệm của Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

- Tiếp nhận yêu cầu khách hàng, hướng dẫn khách hàng nộp đủ, đúng giấy tờ theo quy định tại mục 5.

- Kiểm tra, đối chiếu giấy tờ khách hàng cung cấp.
- Kiểm tra lịch sử điều trị tại bệnh viện của bệnh nhân.
- Trình ký lãnh đạo Bệnh viện phê duyệt.
- Nhanh chóng liên hệ, theo dõi, đôn đốc tổ HSBA và Bộ phận soạn thảo.
- Chủ động liên hệ khách hàng thông báo, xử lý các tình huống phát sinh.
- Trả kết quả cho khách hàng.

b) Trách nhiệm của tổ Hồ sơ bệnh án

Nhanh chóng cung cấp Hồ sơ bệnh án theo yêu cầu P.101 (tối đa 2 ngày làm việc), kịp thời phản hồi cho Bộ phận tiếp nhận trả kết quả những trường hợp hồ sơ thất lạc hoặc hồ sơ đang được phục vụ nhu cầu khác (cung cấp Giám định BHXH, các Khoa/Phòng/Trung tâm,...)

c) Trách nhiệm của Bộ phận soạn thảo

Tiến hành soạn thảo theo mẫu quy định tại mục 6. Trong trường hợp quá tải HSBA phải lập tức báo cáo Lãnh đạo phòng để phân công hỗ trợ, tránh ùn tắc hồ sơ.

d) Trách nhiệm bộ phận lưu trữ văn bản

Lấy số, quản lý sổ đăng ký, lưu tóm tắt bệnh án và chứng nhận thương tích.

Sắp xếp, bảo quản, phục vụ việc tra cứu tóm tắt bệnh án và chứng nhận thương tích.

Khoa/Trung tâm

Điều dưỡng trưởng có trách nhiệm tiếp nhận thông tin, theo dõi, đôn đốc và phối hợp xử lý các tình huống phát sinh trong việc cung cấp giấy Chứng nhận thương tích theo đúng quy định.