



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chứng sinh đôi với trường hợp bị nhầm lẫn khi ghi chép giấy chứng sinh

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Nghị định 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch- Thông tư 56/2017/TT-BYT ngày 29/12/2017 của Bộ Y tế quy định chi tiết thi hành luật bảo hiểm xã hội và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế- Quyết định 4691/QĐ-BYT ngày 04/11/2015 của Bộ Y tế về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Y tế trong lĩnh vực dân số và kế hoạch hóa gia đình
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Cha mẹ hoặc người thân thích của trẻ nộp hồ sơ gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">- Đơn đề nghị cấp lại giấy chứng sinh theo mẫu quy định tại phụ lục 03 ban hành kèm theo thông tư 17/2012/TT-BYT ngày 24/10/2012 của Bộ Y tế có xác nhận của Tổ trưởng dân phố hoặc trưởng thôn- Giấy ra viện, bản phô tô chứng minh thư hoặc căn cước công dân, sổ hộ khẩu của người mẹ (có mang theo bản gốc để đối chiếu), bản phô tô chứng minh thư, hộ khẩu của người xin cấp lại giấy chứng sinh và nhận giấy hẹn <p>Bước 2: Nhân viên tiếp nhận rút hồ sơ bệnh án chuyển cho khoa phụ sản cấp lại giấy chứng sinh theo quy định</p> <p>Bước 3: Trả giấy chứng sinh cấp lại theo giấy hẹn</p>
Ghi chú	Trường hợp bố mẹ hoặc người thân của trẻ khai sai thông tin tại hồ sơ bệnh án thì phải có trách nhiệm xác nhận lại tại cơ quan có thẩm quyền là thông tin đã khai và thông tin cá nhân tại chứng minh thư nhân dân/căn cước công dân/sổ hộ khẩu là cùng 1 đối tượng để bệnh viện có căn cứ pháp lý cấp lại giấy tờ
Đối tượng thực hiện	Bố mẹ hoặc người thân của trẻ
Lệ phí	Theo văn bản quy phạm hiện hành (Nếu sự nhầm lẫn là do người ghi giấy chứng sinh thì khách hàng không phải nộp phí)



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chứng sinh đối với trường hợp bị mất hoặc hư hỏng

Căn cứ pháp lý

- Nghị định 123/2015/NĐ-CP ngày 15/11/2015 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật hộ tịch
- Thông tư 56/2017/TT-BYT ngày 29/12/2017 của Bộ Y tế quy định chi tiết thi hành luật bảo hiểm xã hội và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế
- Quyết định 4691/QĐ-BYT ngày 04/11/2015 của Bộ Y tế về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Y tế trong lĩnh vực dân số và kế hoạch hóa gia đình

Nơi tiếp nhận

Phòng kế hoạch tổng hợp

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Thời hạn giải quyết

02 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)

Trình tự thực hiện

Bước 1: Cha mẹ hoặc người thân thích của trẻ nộp hồ sơ gồm:

- Đơn đề nghị cấp lại giấy chứng sinh theo mẫu quy định tại phụ lục 03 ban hành kèm theo thông tư 17/2012/TT-BYT ngày 24/10/2012 của Bộ Y tế có xác nhận của Tổ trưởng dân phố hoặc trưởng thôn về việc sinh và đang sinh sống ở địa bàn dân cư

- Giấy ra viện, bản phô tô chứng minh thư hoặc căn cước công dân, sổ hộ khẩu của người mẹ (có mang theo bản gốc để đối chiếu), bản phô tô chứng minh thư, hộ khẩu của người xin cấp lại giấy chứng sinh và nhận giấy hẹn

Bước 2: Nhân viên tiếp nhận rút hồ sơ bệnh án chuyển cho khoa phụ sản cấp lại giấy chứng sinh theo quy định

Bước 3: Trả giấy chứng sinh cấp lại theo giấy hẹn

Đối tượng thực hiện

Bố mẹ hoặc người thân của trẻ

Lệ phí

Theo văn bản quy phạm hiện hành



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp lại Giấy ra viện

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;- Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02033.950.745
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)
Trình tự thực hiện	<p>Đối với khách hàng:</p> <p>Bước 1: Khách hàng nộp hồ sơ tại phòng Kế hoạch tổng hợp gồm: chứng minh thư nhân dân hoặc căn cước công dân; các giấy tờ, bằng chứng liên quan đến thời gian nằm viện; khách hàng viết đơn theo mẫu</p> <p>Bước 2: Khách hàng nộp lệ phí, nhận giấy hẹn</p> <p>Đối với bệnh viện:</p> <p>Bước 1: Nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng viết đơn theo mẫu và mua hóa đơn cấp lại giấy ra viện tại phòng kế toán, tầng 1, nhà C</p> <p>Bước 2: Phòng Kế hoạch tổng hợp rút hồ sơ bệnh án chuyển cho khoa điều trị cấp lại giấy ra viện</p> <p>Bước 3: Trả giấy ra viện cấp lại theo giấy hẹn</p>
Lưu hồ sơ bệnh án	Đơn xin cấp lại giấy ra viện Các giấy tờ liên quan
Lệ phí	30.000 VNĐ



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình Phô tô hồ sơ bệnh án

Căn cứ pháp lý

- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam
- Theo văn bản quy phạm hiện hành

Nơi tiếp nhận

Phòng Kế hoạch tổng hợp
Điện thoại liên hệ: 02033.950.745

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Thời hạn giải quyết

02 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ
(không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)

Trình tự thực hiện

Đối với khách hàng:

Bước 1: Khách hàng cung cấp giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền kèm theo thẻ công tác, giấy ra viện và các giấy tờ liên quan (nếu có)

Bước 2: Khách hàng nộp lệ phí, nhận giấy hẹn

Đối với bệnh viện:

Bước 1: Nhân viên tiếp nhận phòng kế hoạch hướng dẫn khách hàng nộp lệ phí tại phòng Kế toán, tầng 1, nhà C sau đó đưa toàn bộ giấy tờ khách hàng cung cấp trình ký duyệt Giám đốc Bệnh viện

Bước 2: Phòng kế hoạch tổng hợp rút hồ sơ bệnh án hoặc yêu cầu khoa điều trị rút hồ sơ bệnh án chuyển về phòng kế hoạch tổng hợp

Bước 3: Nhân viên tiếp nhận phòng kế hoạch tổng hợp chuyển hồ sơ bệnh án qua bộ phận văn thư phô tô, đóng dấu.

Bước 4: Khách hàng nhận bệnh án phô tô theo giấy hẹn

Lưu hồ sơ bệnh án

Giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền

Lệ phí

100.000 VNĐ



BỆNH VIỆN DA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp lại Giấy chứng nhận phẫu thuật

Căn cứ pháp lý	- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam; - Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02033.950.745
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)
Trình tự thực hiện	Đối với khách hàng: Bước 1: Khách hàng cung cấp chứng minh thư nhân dân (hoặc thẻ căn cước công dân), giấy ra viện và các giấy tờ liên quan Bước 2: Khách hàng viết đơn đề nghị cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật theo mẫu Bước 3: Khách hàng nộp lệ phí, nhận giấy hẹn Đối với bệnh viện: Bước 1: Nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng điền thông tin vào đơn xin cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật và hướng dẫn khách hàng mua hóa đơn cấp lại tại phòng kế toán, tầng 1, nhà C. Nhân viên tiếp nhận ghi thông tin vào sổ và đưa giấy hẹn Bước 2: Phòng Kế hoạch tổng hợp rút hồ sơ bệnh án và chuyển cho khoa điều trị cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật Bước 3: Khoa điều trị cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật và chuyển giấy chứng nhận phẫu thuật cấp lại về phòng Kế hoạch tổng hợp, trình ký lãnh đạo, đóng dấu Bước 4: Trả giấy chứng nhận phẫu thuật cấp lại cho người bệnh theo giấy hẹn
Lưu hồ sơ bệnh án	Đơn xin cấp lại giấy chứng nhận phẫu thuật Các giấy tờ liên quan (nếu có)
Lệ phí	30.000 VNĐ



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình in lại bảng kê thanh toán

Căn cứ pháp lý	Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam
Nơi tiếp nhận	Các khoa lâm sàng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Trong ngày
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Người bệnh yêu cầu khoa in thêm bảng kê thanh toán trước khi ra viện.</p> <p>Bước 2: Điều dưỡng hành chính tại khoa in bảng kê thanh toán cho người bệnh</p> <p>Bước 3: Điều dưỡng khoa điều trị đóng dấu treo tại phòng Văn thư, tầng 1, nhà điều hành.</p> <p>Bước 4: Trả Bảng kê thanh toán cho người bệnh</p>
Lệ phí	20.000đ/bảng kê chi phí của 01 đợt khám/điều trị



BỆNH VIỆN DA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình sao lại kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, thăm dò chức năng đối với hồ sơ bệnh án đã lưu trữ

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam- Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02033.950.745
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	01 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)
Trình tự thực hiện	<p>Đối với khách hàng:</p> <p>Bước 1: Khách hàng cung cấp giấy ra viện, chứng minh thư và các giấy tờ liên quan.</p> <p>Bước 2: Khách hàng viết đơn đề nghị cấp lại kết quả cận lâm sàng theo mẫu</p> <p>Bước 3: Khách hàng nộp lệ phí, nhận giấy hẹn</p> <p>Đối với bệnh viện:</p> <p>Bước 1: Nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng điền thông tin vào đơn xin cấp lại kết quả và hướng dẫn khách hàng mua hóa đơn cấp lại tại phòng kế toán, tầng 1, nhà C. Nhân viên tiếp nhận ghi thông tin vào sổ và đưa giấy hẹn.</p> <p>Bước 2: Phòng Kế hoạch tổng hợp rút hồ sơ bệnh án, phô tô kết quả mà khách hàng yêu cầu hoặc sao kết quả từ phần mềm, trình ký lãnh đạo bệnh viện, đóng dấu.</p> <p>Bước 3: Trả kết quả cận lâm sàng cấp lại cho khách hàng theo giấy hẹn</p>
Lưu hồ sơ bệnh án	Đơn đề nghị Các giấy tờ liên quan (nếu có)
Lệ phí	30.000 VNĐ/một loại kết quả



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình trích sao hồ sơ bệnh án

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;- Thông tư 57/2017/TT-BYT ngày 29/12/2017 của Bộ Y tế quy định chi tiết luật bảo hiểm xã hội và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế- Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Phòng Kế hoạch tổng hợp Điện thoại liên hệ: 02033.950.745
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	03 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)
Trình tự thực hiện	<p>Đối với khách hàng:</p> <p>Bước 1: Khách hàng nộp hồ sơ tại phòng kế hoạch tổng hợp gồm: Giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc đơn đề nghị trích sao hồ sơ bệnh án theo mẫu (trường hợp người bệnh trực tiếp yêu cầu), giấy ra viện, chứng minh thư nhân dân và các giấy tờ liên quan</p> <p>Bước 2: Khách hàng nộp lệ phí, nhận giấy hẹn</p> <p>Đối với bệnh viện:</p> <p>Bước 1: Nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng mua hóa đơn trích sao bệnh án tại phòng kế toán, tầng 1, nhà C. Nhân viên tiếp nhận ghi thông tin vào sổ và đưa giấy hẹn.</p> <p>Bước 2:</p> <ul style="list-style-type: none">- Đối với bệnh án đã lưu trữ: Phòng Kế hoạch tổng hợp rút hồ sơ bệnh án và thực hiện trích sao hồ sơ bệnh án cho khách hàng theo quy định, trình lãnh đạo bệnh viện kí và đóng dấu.- Đối với bệnh án đang ở khoa: Điều dưỡng trưởng khoa điều trị chuyển hồ sơ bệnh án về phòng kế hoạch tổng hợp. Phòng kế hoạch tổng hợp thực hiện trích sao cho khách hàng, trình lãnh đạo bệnh viện kí và đóng dấu. <p>Bước 3: Trả bản trích sao hồ sơ bệnh án cho khách hàng theo giấy hẹn</p>
Lưu hồ sơ bệnh án	Giấy giới thiệu của cơ quan có thẩm quyền hoặc Đơn đề nghị
Lệ phí	<ul style="list-style-type: none">- 150.000đ/hồ sơ bệnh án đối với cá nhân hoặc doanh nghiệp bảo hiểm- 100.000đ/hồ sơ bệnh án đối với cơ quan pháp luật



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chứng nhận tử vong ngoại viện

Căn cứ pháp lý	Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;
Nơi tiếp nhận	Khoa khám bệnh
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Trong 24h làm việc kể từ khi nộp hồ sơ hoặc có yêu cầu.
Trình tự thực hiện	Bước 1: Thân nhân đề nghị cấp giấy chứng nhận tử vong ngoại viện Bước 2: Khoa khám bệnh cấp giấy chứng nhận tử vong ngoại viện, ghi sổ theo dõi, trình lãnh đạo kí và đóng dấu. Bước 3: Trả giấy chứng nhận tử vong ngoại viện
Lệ phí	Không



BỆNH VIỆN DA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp giấy báo tử

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam;- Quyết định số 1203/QĐ/1998/TP-HT ngày 26/12/1998 của Bộ Tư pháp về việc ban hành biểu mẫu, sổ sách, hộ tịch
Nơi tiếp nhận	Khoa khám bệnh, khoa lâm sàng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc
Thời hạn giải quyết	Trong 24h làm việc kể từ khi nộp hồ sơ hoặc có yêu cầu.
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Thân nhân đề nghị cấp giấy báo tử</p> <p>Bước 2: Nhân viên tiếp nhận viết giấy báo tử theo mẫu TP/HT/1999-C1, trình người có thẩm quyền ký, đóng dấu</p> <p>Bước 3: Trả Giấy báo tử cho thân nhân</p> <p>Bước 4: Ghi vào Sổ theo dõi người bệnh tử vong</p>
Lệ phí	Không



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chứng nhận nghỉ hưởng BHXH

Căn cứ pháp lý

- Luật Bảo hiểm xã hội số 58/2014/QH13 ngày 20/11/2014 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam
- Thông tư 56/2017/TT-BYT ngày 29/12/2017 của Bộ Y tế quy định chi tiết luật bảo hiểm xã hội và luật an toàn vệ sinh lao động thuộc lĩnh vực y tế

Nơi tiếp nhận

Khoa Khám bệnh

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Thời hạn giải quyết

Trong ngày

Trình tự thực hiện

Bước 1: Người bệnh thực hiện quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh.

Bước 2: Bác sĩ phòng khám đã được đăng ký chữ ký với cơ quan BHXH cấp ngày nghỉ hưởng bảo hiểm xã hội (theo mẫu C65).

Bước 3: Điều dưỡng khoa Khám bệnh chịu trách nhiệm trình ký Lãnh đạo bệnh viện, đóng dấu.

Bước 4: Trả Giấy chứng nhận ngày nghỉ hưởng Bảo hiểm xã hội cho người bệnh.

Lệ phí

Không



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chuyển tuyến

Căn cứ pháp lý

- Thông tư 40/2015/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế về việc Quy định đăng ký khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế ban đầu và chuyển tuyến khám bệnh chữa bệnh bảo hiểm y tế
- Thông tư số 14/2014/TT-BYT ngày 14/4/2014 của Bộ Y tế về chuyển tuyến chuyên môn kỹ thuật giữa các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh

Nơi tiếp nhận

Khoa Khám bệnh, các Khoa lâm sàng

Thời gian tiếp nhận

24/24h

Thời hạn giải quyết

Trong ngày

Trình tự thực hiện

Bước 1: Trong quá trình khám, điều trị bác sỹ căn cứ vào tình trạng, diễn biến của người bệnh để đưa ra quyết định chuyển tuyến. Riêng khoa khám bệnh, nếu người bệnh khó chẩn đoán, khó tiên lượng hoặc kèm bệnh thuộc các chuyên khoa khác phải xin ý kiến trưởng khoa, hội chẩn trước khi đưa ra quyết định chuyển tuyến

Bước 2: Bác sỹ thông báo cho người bệnh/người đại diện hợp pháp của người bệnh lý do chuyển tuyến.

Bước 3: Bác sỹ in, ký giấy chuyển tuyến.

Bước 4: Điều dưỡng viên chịu trách nhiệm vào sổ, lấy số, trình lãnh đạo bệnh viện ký và đóng dấu tại phòng văn thư. Nếu thực hiện chuyển tuyến ngoài giờ hành chính, bác sỹ phải báo cáo trực lãnh đạo để ký và đóng dấu.

Bước 5: Bác sỹ trả giấy chuyển tuyến cho người bệnh/người đại diện hợp pháp của người bệnh và liên hệ với đơn vị chuyển đến (nếu cần)

Lệ phí

Không



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy hẹn khám lại

Căn cứ pháp lý	Thông tư 40/2015/TT-BYT ngày 16 tháng 11 năm 2015 của Bộ Y tế về việc Quy định đăng ký khám bệnh, chữa bệnh bảo hiểm y tế ban đầu và chuyển tuyến khám bệnh chữa bệnh bảo hiểm y tế
Nơi tiếp nhận	Khoa Khám bệnh, khoa lâm sàng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	Trong ngày
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Trong quá trình khám, điều trị bác sỹ tùy theo tình trạng thực tế của người bệnh, căn cứ nhóm bệnh thuộc diện được sử dụng giấy hẹn khám lại, để quyết định cấp Giấy hẹn khám lại</p> <p>Bước 2: Bác sỹ thông báo cho người bệnh/người đại diện hợp pháp của người bệnh lý do hẹn khám lại.</p> <p>Bước 3: Bác sỹ viết, ký Giấy hẹn khám lại.</p> <p>Bước 4: Điều dưỡng viên chịu trách nhiệm tập hợp và mang giấy hẹn khám lại để vào sổ, lấy số, trình Lãnh đạo ký và đóng dấu tại phòng văn thư.</p> <p>Bước 5: Điều dưỡng viên trả Giấy hẹn khám lại cho người bệnh</p>
Lệ phí	Không



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chứng nhận thương tích đối với bệnh nhân điều trị nội trú đã ra viện

Căn cứ pháp lý

- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam
- Thông tư 14/2016/TT-BYT ngày 21/5/2016 của Bộ Y tế, Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật bảo hiểm xã hội thuộc lĩnh vực y tế
- Theo văn bản quy phạm hiện hành

Nơi tiếp nhận

Phòng Kế hoạch tổng hợp
Điện thoại liên hệ: 02033.950.745

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần

Thời hạn giải quyết

05 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ các giấy tờ hợp lệ
(không tính thứ 7, chủ nhật, ngày lễ)

Trình tự thực hiện

Đối với khách hàng:

Bước 1: Khách hàng cung cấp giấy giới thiệu của cơ quan pháp luật kèm thẻ công tác hoặc giới thiệu của doanh nghiệp kèm biên bản điều tra tai nạn lao động, giấy ra viện, chứng minh thư nhân dân hoặc căn cước công dân

Bước 2: Khách hàng nộp lệ phí, nhận giấy hẹn

Đối với bệnh viện:

Bước 1: Nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng mua hóa đơn tại phòng kế toán, tầng 1, nhà C; ghi thông tin vào sổ và đưa giấy hẹn

Bước 2: Phòng Kế hoạch tổng hợp rút hồ sơ bệnh án và chuyển cho khoa điều trị cấp giấy chứng nhận thương tích cho khách hàng

Bước 3: Khoa điều trị chuyển giấy chứng nhận thương tích về phòng Kế hoạch tổng hợp, trình ký lãnh đạo, đóng dấu

Bước 4: Trả giấy chứng nhận thương tích cho người bệnh theo giấy hẹn

Lưu hồ sơ bệnh án

Giấy chứng nhận thương tích chính thức
Giấy giới thiệu của cơ quan

Lệ phí

160.000 VNĐ



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình cấp Giấy chứng nhận thương tích đối với bệnh nhân đang điều trị nội trú, bệnh nhân khám tại các phòng khám của khoa khám bệnh

Căn cứ pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Luật khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009 của Quốc hội nước CHXHCN Việt Nam- Thông tư 14/2016/TT-BYT ngày 21/5/2016 của Bộ Y tế, Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật bảo hiểm xã hội thuộc lĩnh vực y tế- Theo văn bản quy phạm hiện hành
Nơi tiếp nhận	Khoa khám bệnh, khoa lâm sàng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần
Thời hạn giải quyết	02 ngày kể từ khi tiếp nhận đủ giấy tờ hợp lệ (không tính thứ 2, chủ nhật, ngày lễ)
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Khách hàng cung cấp giấy giới thiệu của cơ quan pháp luật, chứng minh thư nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân của người được cấp chứng nhận thương tích</p> <p>Bước 2: Khách hàng nộp lệ phí tại phòng Kế toán, tầng 1, nhà C</p> <p>Bước 3: Bác sĩ khám, điều trị cấp giấy chứng nhận thương tích</p> <p>Bước 4: Nhân viên khoa ghi thông tin vào sổ, lưu giấy giới thiệu, trình ký lãnh đạo, đóng dấu</p> <p>Bước 5: Trả giấy chứng nhận thương tích cho khách hàng</p>
Lưu	Giấy giới thiệu Giấy chứng nhận thương tích
Lệ phí	160.000 VNĐ



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bộ Y tế, Sở Y tế

Căn cứ pháp lý

Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua đường dây nóng

Nơi tiếp nhận

Đường dây nóng gồm:

Số điện thoại đường dây nóng Bộ Y tế: 19009095

Số điện thoại đường dây nóng Sở Y tế: 0966.631.313

Thời gian tiếp nhận

24/24h

Thời hạn giải quyết

Không quá 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin

Quy định chung

- Số điện thoại đường dây nóng Sở Y tế & Bộ Y tế được niêm yết tại các khoa/phòng trong bệnh viện

- Mọi thông tin tiếp nhận, xử lý đều được ghi chép lại trong Sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng hoặc lưu trữ tại hệ thống phần mềm quản lý đường dây nóng Bộ Y tế

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận thông tin

Khi nhận thông tin trên Hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế hoặc Sở y tế, bộ phận tiếp nhận thông tin đường dây nóng báo cáo Ban Giám đốc xin ý kiến xử lý tùy theo từng mức độ:

- Chuyển thông tin đến cá nhân, bộ phận liên quan để xử lý (xử lý ngay hoặc trực tiếp đến tận nơi kiểm tra, xử lý)

- Nếu vượt quá thẩm quyền xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc

Bước 2: Xác minh thông tin phản ánh

Khi thông tin có tính chất phức tạp hoặc cần có thời gian để làm rõ, Ban Giám đốc Bệnh viện ban hành Quyết định thành lập Tổ xác minh, có nhiệm vụ:

- Yêu cầu cá nhân, bộ phận bị phản ánh viết bản tường trình. Khoa, phòng liên quan tổ chức họp đánh giá sự việc, mức độ

vi phạm, đề xuất xử lý vi phạm (nếu có). Khoa, phòng liên quan ghi biên bản, chuyên tổ xác minh

- Tổ xác minh căn cứ các tài liệu nêu trên cùng nội dung làm việc trực tiếp thực hiện đánh giá, sơ bộ kết luận sự việc, lập báo cáo trình Ban Giám đốc Bệnh viện

Bước 3: Kết luận, trả lời

- Tổ xác minh đề xuất Ban Giám đốc phê duyệt văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh đối với trường hợp trả lời bằng văn bản hoặc nội dung trả lời phản ánh nếu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại

- Cán bộ được phân công gửi nội dung trả lời tới địa chỉ người phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại

Bước 4: Báo cáo, hoàn thiện hồ sơ

- Cán bộ được phân công báo cáo kết quả đến bộ phận tiếp nhận thông tin đường dây nóng của Sở Y tế hoặc trên Hệ thống đường dây nóng của Bộ Y tế; lập, quản lý, lưu trữ hồ sơ giải quyết vụ việc theo quy định.

- Định kỳ báo cáo tổng hợp gửi về Sở Y tế, Bộ Y tế theo quy định.



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin qua đường dây nóng của Bệnh viện

Căn cứ pháp lý

Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua đường dây nóng

Nơi tiếp nhận

Số điện thoại đường dây nóng bệnh viện: 0966.061.313
Số điện thoại Giám đốc bệnh viện: 0913.741.556

Thời gian tiếp nhận

24/24h

Thời hạn giải quyết

Không quá 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận thông tin

Quy định chung

- Số điện thoại đường dây nóng được niêm yết tại các khoa/phòng trong bệnh viện
- Điện thoại đường dây nóng do trực lãnh đạo bệnh viện quản lý
- Mọi thông tin tiếp nhận đều được ghi chép lại trong Sổ tiếp nhận và xử lý thông tin qua đường dây nóng

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận phản ánh

Trực lãnh đạo bệnh viện khi tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh qua đường dây nóng có trách nhiệm:

- Giải quyết, xử lý ngay nếu có thể hoặc chuyển tới cá nhân, bộ phận liên quan. Cá nhân, bộ phận liên quan xử lý ngay khi nhận được thông tin từ trực lãnh đạo hoặc trực tiếp đến tận nơi để xử lý

- Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì xin ý kiến chỉ đạo của Ban Giám đốc

Bước 2: Xác minh thông tin phản ánh

Khi thông tin có tính chất phức tạp hoặc cần có thời gian để làm rõ, Ban Giám đốc Bệnh viện ban hành Quyết định thành lập Tổ xác minh, có nhiệm vụ:

- Yêu cầu cá nhân, bộ phận bị phản ánh viết bản tường trình. Khoa, phòng liên quan tổ chức họp đánh giá sự việc,

mức độ vi phạm, đề xuất xử lý vi phạm (nếu có). Khoa, phòng liên quan ghi biên bản, chuyên tổ xác minh

- Tổ xác minh căn cứ các tài liệu nêu trên cùng nội dung làm việc trực tiếp thực hiện đánh giá, sơ bộ kết luận sự việc, lập báo cáo trình Ban Giám đốc Bệnh viện

Bước 3: Kết luận, trả lời

- Tổ xác minh đề xuất Ban Giám đốc phê duyệt văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh đối với trường hợp trả lời bằng văn bản hoặc nội dung trả lời phản ánh nếu gặp trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại

- Cán bộ được phân công gửi nội dung trả lời tới địa chỉ người phản ánh hoặc gặp mặt trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại

Bước 4: Báo cáo, hoàn thiện hồ sơ

- Cán bộ được phân công báo cáo kết quả trả lời phản ánh với Ban giám đốc; ghi chép, lưu trữ sổ tiếp nhận xử lý thông tin qua đường dây nóng theo quy định.



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình đón tiếp bệnh nhân viện phí

Căn cứ pháp lý	Chỉ thị 09/CT-BYT ngày 22/11/2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc tăng cường tiếp nhận và xử lý ý kiến phản ánh của người dân về chất lượng dịch vụ khám, chữa bệnh thông qua đường dây nóng
Nơi tiếp nhận	Tổ đón tiếp – Phòng điều dưỡng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (không kể ngày nghỉ, ngày lễ)
Quy định chung	Niềm nở, tận tình, chu đáo hướng dẫn người bệnh; đảm bảo hướng dẫn đúng, đủ, nhanh chóng; xác nhận và khẳng định đúng người, đúng bệnh, đúng phòng khám; kết quả hướng tới là sự hài lòng của người bệnh.
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Nhân viên đón tiếp hướng dẫn người bệnh lấy số thứ tự tại hộp số tự động</p> <p>Bước 2: Người bệnh ngồi chờ nhân viên đăng ký gọi số thứ tự trên bảng điện tử để làm thủ tục đăng ký khám</p> <p>Bước 3: Nhân viên đăng ký thông tin và hướng dẫn bệnh nhân đóng tiền tại phòng thu viện phí, sau đó vào phòng khám bệnh</p> <p>Bước 4: Tại phòng khám, bệnh nhân được khám và chỉ định cận lâm sàng (nếu có). Bệnh nhân qua phòng thu viện phí để đóng tiền khám cận lâm sàng và đi làm các chỉ định theo hướng hướng dẫn trên phiếu chỉ định</p> <p>Bước 5: Khi bệnh nhân đã có đầy đủ kết quả cận lâm sàng, trở lại phòng khám ban đầu để bác sỹ kết luận:</p> <ul style="list-style-type: none">+ Bệnh nhân được kê đơn thuốc điều trị ngoại trú+ Bệnh nhân nhập viện điều trị nội trú



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình đón tiếp bệnh nhân khám chữa bệnh bảo hiểm y tế giấy

Nơi tiếp nhận	Tổ đón tiếp – Phòng điều dưỡng
Thời gian tiếp nhận	Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (không kể ngày nghỉ, ngày lễ)
Quy định chung	Niềm nở, tận tình, chu đáo hướng dẫn người bệnh; đảm bảo hướng dẫn đúng, đủ, nhanh chóng; xác nhận và khẳng định đúng người, đúng bệnh, đúng phòng khám; kết quả hướng tới là sự hài lòng của người bệnh.
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Nhân viên đón tiếp hướng dẫn người bệnh lấy số thứ tự tại hộp số tự động</p> <p>Bước 2: Người bệnh ngồi chờ nhân viên đăng ký gọi số thứ tự trên bảng điện tử để làm thủ tục đăng ký khám</p> <p>Bước 3:</p> <ul style="list-style-type: none">- Bệnh nhân cần xuất trình thẻ bảo hiểm y tế, giấy tờ tùy thân có ảnh, giấy chuyển tuyến (nếu có), đối với bệnh nhân ưu tiên cần xuất trình thẻ ưu tiên (nếu có)- Đối với trẻ em dưới 6 tuổi:<ul style="list-style-type: none">+ Người nhà bệnh nhân xuất trình thẻ bảo hiểm y tế kèm giấy chuyển viện (nếu có)+ Đối với bệnh nhân có giấy chứng sinh hoặc giấy khai sinh, nhân viên đăng ký kiểm tra dữ liệu có thẻ trên cổng giám định bảo hiểm thì báo lại người nhà phải xuất trình khi đăng ký khám, nếu chưa có thẻ trên cổng giám định bảo hiểm thì dùng giấy chứng sinh hoặc giấy khai sinh theo quy định- Nhân viên đăng ký thông tin và hướng dẫn bệnh nhân vào phòng khám bệnh <p>Bước 4: Tại phòng khám, bệnh nhân được khám và chỉ định cận lâm sàng (nếu có). Bệnh nhân đi làm các chỉ định theo hướng dẫn trên phiếu chỉ định</p> <p>Bước 5: Nhân viên đón tiếp hướng dẫn bệnh nhân trở lại phòng khám ban đầu để bác sỹ kết luận:<ul style="list-style-type: none">+ Bệnh nhân được kê đơn thuốc điều trị ngoại trú+ Bệnh nhân nhập viện điều trị nội trú</p> <p>Bước 6: Sau khi kết thúc khám, nhân viên y tế hướng dẫn bệnh nhân:<ul style="list-style-type: none">+ Qua phòng thu viện phí+ Qua quầy phát thuốc bảo hiểm y tế (nếu bệnh nhân có đơn thuốc)+ Qua quầy đăng ký khám duyệt và nhận lại thẻ bảo hiểm y tế</p>



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình đón tiếp bệnh nhân khám chữa bệnh bảo hiểm y tế điện tử

Nơi tiếp nhận

Tổ đón tiếp – Phòng điều dưỡng

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (không kể ngày nghỉ, ngày lễ)

Quy định chung

Niềm nở, tận tình, chu đáo hướng dẫn người bệnh; đảm bảo hướng dẫn đúng, đủ, nhanh chóng; xác nhận và khẳng định đúng người, đúng bệnh, đúng phòng khám; kết quả hướng tới là sự hài lòng của người bệnh.

Trình tự thực hiện

Bước 1: Nhân viên đón tiếp hướng dẫn người bệnh lấy số thứ tự tại hộp số tự động

Bước 2: Người bệnh ngồi chờ nhân viên đăng ký gọi số thứ tự trên bảng điện tử để làm thủ tục đăng ký khám

Bước 3:

- Bệnh nhân xuất trình ảnh thẻ BHYT trên VssID cho nhân viên đăng ký quét mã QR code kèm giấy tờ tùy thân có ảnh, giấy chuyển tuyến (nếu có), đối với bệnh nhân ưu tiên cần xuất trình thẻ ưu tiên (nếu có).

- Nhân viên y tế đăng ký và hướng dẫn bệnh nhân vào phòng thu viện phí để tạm ứng tiền. Trong trường hợp bệnh nhân không có tiền tạm ứng, phòng đăng ký khám giữ giấy tờ tùy thân và vào sổ ký xác nhận.

Bước 4: Tại phòng khám, bệnh nhân được khám và chỉ định cận lâm sàng (nếu có). Bệnh nhân đi làm các chỉ định theo hướng dẫn trên phiếu chỉ định.

Bước 5: Nhân viên đón tiếp hướng dẫn bệnh nhân trở lại phòng khám ban đầu để bác sỹ kết luận:

+ Bệnh nhân được kê đơn thuốc điều trị ngoại trú

+ Bệnh nhân nhập viện điều trị nội trú

Bước 6: Sau khi kết thúc khám, nhân viên y tế hướng dẫn bệnh nhân:

+ Qua phòng thu viện phí sau đó qua quầy phát thuốc BHYT nếu bệnh nhân có đơn thuốc, ra về nếu không có đơn thuốc.

+ Trường hợp chuyển viện hoặc được cấp giấy chứng nhận nghỉ hưởng BHXH, bệnh nhân qua quầy đăng ký ban đầu để nhân viên đăng ký kí lãnh đạo bệnh viện.



BỆNH VIỆN DA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình đón tiếp bệnh nhân khám chữa bệnh theo yêu cầu

Nơi tiếp nhận

Tổ đón tiếp – Phòng điều dưỡng

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (không kể ngày nghỉ, ngày lễ)

Quy định chung

Niềm nở, tận tình, chu đáo hướng dẫn người bệnh; đảm bảo hướng dẫn đúng, đủ, nhanh chóng; xác nhận và khẳng định đúng người, đúng bệnh, đúng phòng khám; kết quả hướng tới là sự hài lòng của người bệnh.

Trình tự thực hiện

Bước 1: Nhân viên đón tiếp hướng dẫn bệnh nhân đăng ký khám tại bàn khám bệnh theo yêu cầu

Bước 2: Bệnh nhân kê khai thông tin hành chính trên tờ phiếu chữa bệnh theo yêu cầu

Bước 3: Nhân viên đăng ký thông tin và hướng dẫn bệnh nhân đóng tiền tại phòng thu viện phí, sau đó dẫn bệnh nhân vào phòng khám bệnh

Bước 4: Tại phòng khám, bệnh nhân được khám và chỉ định cận lâm sàng (nếu có). Bệnh nhân qua phòng thu viện phí để đóng tiền khám cận lâm sàng sau đó đi làm các chỉ định.

Bước 5: Nhân viên y tế hướng dẫn bệnh nhân trở lại phòng khám ban đầu để bác sĩ kết luận:

+ Bệnh nhân được kê đơn thuốc điều trị ngoại trú

+ Bệnh nhân nhập viện điều trị nội trú



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình thanh toán chi phí khám chữa bệnh

Căn cứ pháp lý

1. Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 40/2009/QH12 ngày 23/11/2009;
2. Luật Giá số 11/2012/QH13 ngày 20/6/2012;
3. Luật Phí và lệ phí số 97/2015/QH13 ngày 25/11/2015;
4. Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008; Luật số 46/2014/QH 13 ngày 13/6/2014 Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế;
5. Nghị định số 85/2012/NĐ-CP ngày 15/10/2012 của Chính phủ Về cơ chế hoạt động, cơ chế tài chính đối với các đơn vị sự nghiệp y tế công lập và giá dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh của các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh công lập;
6. Nghị định số 16/2015/NĐ-CP ngày 14/02/2015 của Chính phủ Quy định cơ chế tự chủ của đơn vị sự nghiệp công lập;
7. Thông tư 13/2019/TT-BYT ngày 05 tháng 7 năm 2019 của Bộ y tế về việc sửa đổi bổ sung một số điều của thông tư 39/2018 TT-BYT ngày 30 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ y tế quy định thống nhất giá dịch vụ khám chữa bệnh BHYT giữa các bệnh viện cùng hạng trên toàn quốc và hướng dẫn áp dụng giá, thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh trong một số trường hợp;
8. Thông tư 14/2019/TT-BYT ngày 05 tháng 7 năm 2019 của Bộ y tế về việc sửa đổi bổ sung một số điều của thông tư 37/2018 TT-BYT ngày 30 tháng 11 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ y tế quy định mức tối đa khung giá dịch vụ khám chữa bệnh không thuộc phạm vi thanh toán của quỹ BHYT trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh của nhà nước và hướng dẫn áp dụng giá, thanh toán chi phí khám bệnh, chữa bệnh trong một số trường hợp;

Nơi tiếp nhận

Bộ phận viện phí - Phòng Tài chính kế toán

Địa điểm tiếp nhận

Các quầy thanh toán viện phí (Tầng 1-Nhà C, Tầng 1-Nhà B)

Trình tự thực hiện thanh toán khám ngoại trú

I. ĐỐI TƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH DỊCH VỤ

Bước 1: Bệnh nhân đăng ký khám chữa bệnh tại quầy đăng ký

Bước 2: Bệnh nhân thực hiện nộp tiền khám bệnh tại quầy thu viện phí, tầng 1, nhà C

Bước 3: Bệnh nhân vào phòng khám để khám lâm sàng và được chỉ định cận lâm sàng (nếu có)

<p>Trình tự thực hiện thanh toán khám ngoại trú</p>	<p>Bước 4: Sau khi có chỉ định Cận lâm sàng, bệnh nhân qua phòng viện phí, tầng 1, nhà C đóng tiền các dịch vụ cận lâm sàng</p> <p>Bước 5: Bệnh nhân thực hiện các chỉ định cận lâm sàng theo hướng dẫn trên tờ chỉ định rồi quay trở lại phòng khám.</p> <p>II. ĐỐI TƯỢNG KHÁM CHỮA BỆNH BẢO HIỂM Y TẾ</p> <p>Bước 1: Bệnh nhân đăng ký khám chữa bệnh tại quầy đăng ký.</p> <p>Bộ phận đăng ký có nhiệm vụ đăng ký và kiểm tra hiệu lực thẻ bảo hiểm y tế</p> <p>Bước 2: Bệnh nhân vào phòng khám để khám lâm sàng và được chỉ định cận lâm sàng (nếu có)</p> <p>Bước 3: Bệnh nhân thực hiện các chỉ định cận lâm sàng theo hướng dẫn trên tờ chỉ định rồi quay trở lại phòng khám</p> <p>Bước 4: Kết thúc khám, bệnh nhân mang bảng kê chi phí khám chữa bệnh qua phòng viện phí thực hiện thanh toán</p> <p>Bước 5: Bệnh nhân lĩnh thuốc tại quầy thuốc bảo hiểm y tế (nếu có đơn thuốc)</p> <p>Bước 6: Trả giấy tờ tại quầy đăng ký và lấy lại thẻ bảo hiểm y tế</p>
<p>Trình tự thực hiện thanh toán khám chữa bệnh nội trú</p>	<p>Bước 1: Khoa điều trị kết thúc đợt điều trị của người bệnh và in Bảng kê chi phí khám chữa bệnh nội trú</p> <p>Bước 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Người bệnh/người nhà người bệnh mang Bảng kê chi phí khám chữa bệnh nội trú đến thanh toán tại các Quầy thanh toán viện phí (tầng 1, nhà C hoặc tầng 1, nhà B) - Kế toán thanh toán đối chiếu các chi phí điều trị của người bệnh trong Bảng kê: + Người bệnh thuộc đối tượng BHYT: Kế toán thu tiền đồng chi trả theo tỷ lệ của thẻ BHYT, xuất hóa đơn VAT cho người bệnh. Sau khi phòng Kế toán thực hiện thanh toán sẽ bàn giao bảng kê chi phí điều trị nội trú lại khoa điều trị lưu hồ sơ bệnh án. Người bệnh nhận lại thẻ BHYT tại khoa điều trị. + Người bệnh không thuộc đối tượng BHYT: Kế toán thu tiền chi phí điều trị, xuất hóa đơn VAT cho người bệnh.



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình giải quyết kiến nghị, phản ánh

Căn cứ pháp lý

1. Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
2. Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Nơi tiếp nhận

Phòng tiếp công dân, tầng 2, nhà A Bệnh viện

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính ngày thứ 5 hàng tuần (trừ ngày lễ, tết)

Bộ phận tiếp nhận

- Ban giám đốc
- Trưởng khoa, phòng (nếu được phân công)

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh

- Các kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ: Tiếp công dân; Hòm thư góp ý; Đơn, thư gửi bưu điện và các thông tin kiến nghị, phản ánh từ các kênh tiếp nhận thông tin chính thức của Bệnh viện.

- Các bộ phận, cá nhân tiếp nhận được kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm báo cáo Ban giám đốc xử lý

Bước 2: Xử lý thông tin và chuyển bộ phận đầu mối để xác minh

Ban giám đốc chuyển bộ phận đầu mối: Thanh tra thủ trưởng, thanh tra nhân dân, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, phòng Quản lý chất lượng (tùy trường hợp)... để xác minh nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại trong vòng tối đa 10 ngày kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại hoặc trong trường hợp phức tạp tối đa không quá 15 ngày.

Bước 3: Xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh

Cán bộ được phân công nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, các tài liệu có liên quan và đề xuất bằng Phiếu đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị, khiếu nại với Ban giám đốc về việc thụ lý giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại.

Bước 4: Giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Các cá nhân, bộ phận có liên quan nghiên cứu nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, viết bảng tường trình (nếu

Trình tự thực hiện

cần thiết), họp phân tích sự việc, ghi biên bản, tổng hợp báo cáo gửi tới phòng chức năng (do Ban giám đốc chỉ định)

- Các phòng chức năng phối hợp với đơn vị có liên quan tìm hiểu, nghiên cứu nội dung kiến nghị, phản ánh, các tài liệu có liên quan, đề xuất biện pháp giải quyết

Bước 5: Phê duyệt kết quả xử lý kiến nghị, phản ánh

- Phòng chức năng báo cáo Ban giám đốc về kết quả làm việc

- Ban giám đốc phê duyệt văn bản trả lời (trường hợp trả lời bằng văn bản nếu có yêu cầu); nội dung làm việc (nếu gặp trực tiếp cá nhân, bộ phận) và yêu cầu các bộ phận, cá nhân có liên quan trong bệnh viện thực hiện các kiến nghị (nếu có)

Bước 6: Trả lời các bên liên quan và hoàn thiện hồ sơ

- Gửi nội dung trả lời cá nhân, đơn vị có phản ánh, kiến nghị, khiếu nại (đã được duyệt) tới địa chỉ đơn phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp (nếu có yêu cầu) hoặc tổ chức buổi làm việc trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với công dân (nếu cần thiết).

- Sau khi xử lý giải quyết, các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình giải quyết khiếu nại

Căn cứ pháp lý

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Chính phủ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính
- Các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành có liên quan.

Nơi tiếp nhận

Phòng tiếp công dân, tầng 2, nhà A Bệnh viện

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính ngày thứ 5 hàng tuần (trừ ngày lễ, tết)

Bộ phận tiếp nhận

- Ban giám đốc
- Trưởng khoa, phòng (nếu được phân công)

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận, thụ lý khiếu nại

Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý. Bệnh viện thực hiện thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh thực hiện các quyền và nghĩa vụ để xác minh nội dung khiếu nại, đưa ra kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại; tổ chức đối thoại (nếu có).

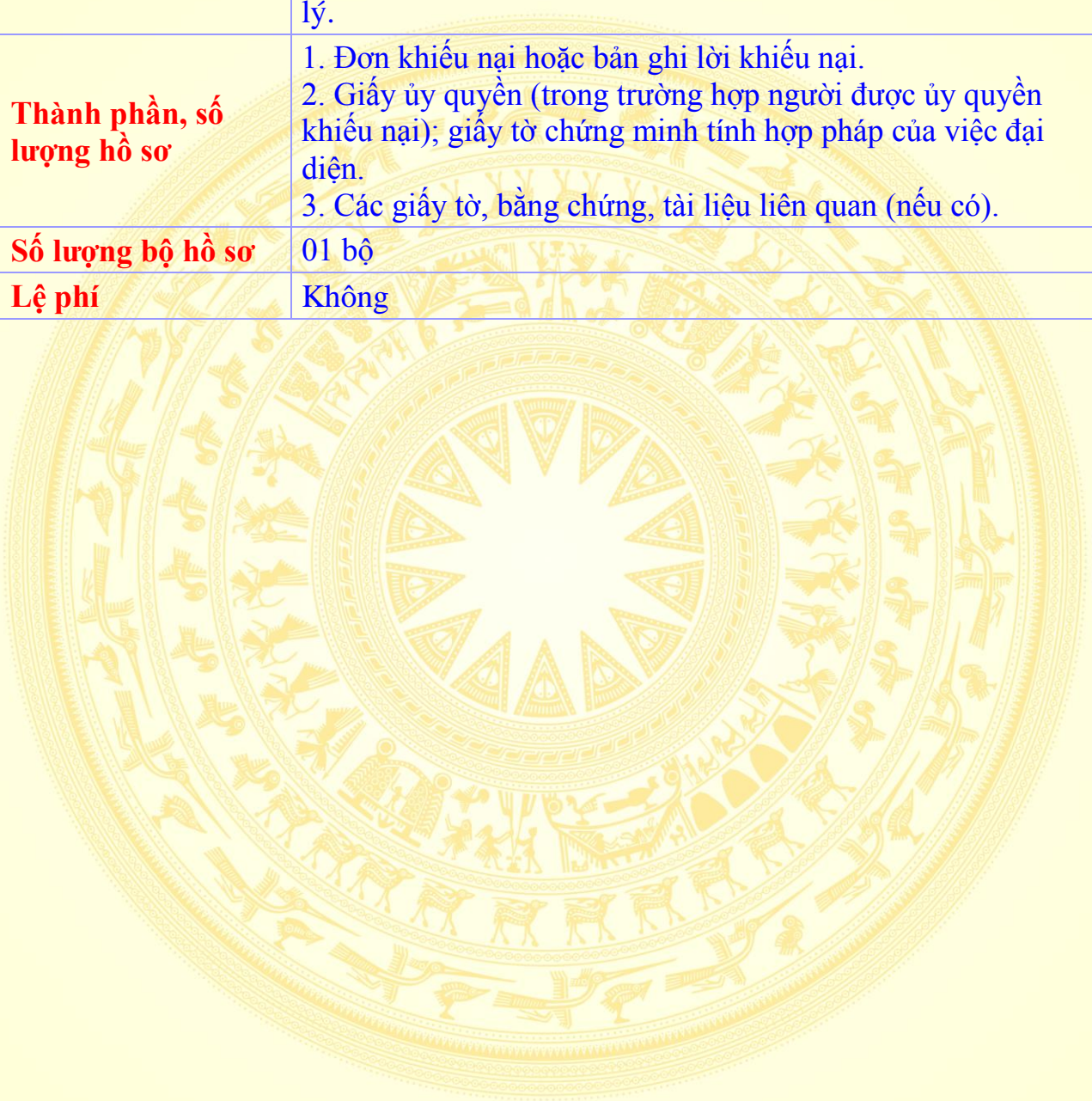
Bước 3: Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại và thực hiện gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

Bước 4: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý, sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại Điều 34, Luật Khiếu nại.

Thời hạn khiếu nại	Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính.
Thời hạn giải quyết	Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ol style="list-style-type: none">1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.2. Giấy ủy quyền (trong trường hợp người được ủy quyền khiếu nại); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện.3. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có).
Số lượng bộ hồ sơ	01 bộ
Lệ phí	Không





BỆNH VIỆN DA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình giải quyết tố cáo

Căn cứ pháp lý

- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/06/2018
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ hướng dẫn Luật Tố cáo
- Các văn bản quy phạm pháp luật khác hiện hành có liên quan.

Nơi tiếp nhận

Phòng tiếp công dân, tầng 2, nhà A Bệnh viện

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính ngày thứ 5 hàng tuần (trừ ngày lễ, tết)

Bộ phận tiếp nhận

- Ban giám đốc
- Trưởng khoa, phòng (nếu được phân công)

Trình tự thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận tố cáo và kiểm tra điều kiện thụ lý, thông báo thụ lý tố cáo

Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn hoặc trình bày trực tiếp tại Bệnh viện. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, Bệnh viện có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo.

Tố cáo thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý, Giám đốc bệnh viện ra quyết định thụ lý tố cáo, thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.

Bước 2: Xác minh nội dung tố cáo

Người được giao xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo: Làm việc trực tiếp với người tố cáo, người bị tố cáo; Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo; Xác minh thực tế; Trưng cầu giám định.

Bước 3: Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo

Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh. Văn bản báo cáo phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

Bước 4: Kết luận nội dung tố cáo

Giám đốc ban hành kết luận nội dung tố cáo và gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

	<p>Bước 5: Việc xử lý kết luận nội dung tố cáo Việc xử lý kết luận nội dung tố cáo được thực hiện theo Điều 36 Luật Tố cáo năm 2018. Người giải quyết tố cáo căn cứ vào tính chất, mức độ vi phạm xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm của cơ quan, tổ chức, cá nhân, khắc phục hậu quả xảy ra.</p> <p>Bước 6: Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo Kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải được công khai, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước và thông tin về người tố cáo. Căn cứ vào tình hình thực tế, tính chất vụ việc, yêu cầu của việc giải quyết tố cáo, người giải quyết tố cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính quyết định việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại khoản 2 Điều 40 Luật Tố cáo năm 2018.</p> <p>Bước 7: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết tố cáo Việc lập, quản lý, sử dụng hồ sơ giải quyết tố cáo theo đúng quy định tại Điều 39, Luật Tố cáo năm 2018.</p>
Thời hạn giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. - Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. - Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ol style="list-style-type: none"> 1. Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo. 2. Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có).
Số lượng bộ hồ sơ	01 bộ
Lệ phí	Không



BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC CẨM PHẢ

Quy trình tiếp công dân

Căn cứ pháp lý

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13
- Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân

Nơi tiếp nhận

Phòng tiếp công dân, tầng 2, nhà A Bệnh viện

Thời gian tiếp nhận

Giờ hành chính ngày thứ 5 hàng tuần (trừ ngày lễ, tết)

Bộ phận tiếp nhận

Cán bộ được phân công tiếp công dân

Trình tự thực hiện

- Bước 1:** Công dân (hoặc người được ủy quyền, người đại diện) xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- Bước 2:** Công dân (hoặc người được ủy quyền, người đại diện) trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại và cung cấp các tài liệu có liên quan.
- Bước 3:** Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại và các tài liệu có liên quan do công dân cung cấp, ghi chép đầy đủ nội dung do công dân trình bày vào sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào bản ghi nội dung. Trường hợp công dân trình bày bằng lời nói nếu thấy cần thiết thì ghi âm nội dung trình bày của công dân. Giao biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân và yêu cầu ký xác nhận
- Bước 4:** Xử lý phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Thời hạn giải quyết

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 28, Luật Tiếp công dân.

Thành phần, số lượng hồ sơ

- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);
- Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp ủy quyền), giấy chứng minh hợp pháp của việc đại diện

Thành phần, số lượng hồ sơ

- Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có)
- Số lượng Hồ sơ: 01 bộ