

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 12 năm 2021

BÁO CÁO

V/v thực hiện “Khảo sát thời gian khám chữa bệnh” tại bệnh viện Da Liễu quý III-IV/2021

Căn cứ chỉ thị số 05/CT-BYT ngày 10/9/2012 về việc tăng cường thực hiện các giải pháp nâng cao chất lượng khám chữa bệnh sau khi điều chỉnh giá dịch vụ y tế;

Căn cứ quyết định số 1313 /QĐ-BYT ngày 22/04/2013 về việc ban hành hướng dẫn qui định khám bệnh tại khoa khám bệnh của bệnh viện;

Căn cứ tiêu chí A1.3 “ Cải tiến qui trình khám bệnh, đáp ứng sự hài lòng người bệnh “ – Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt nam (Phiên bản 2.0) tháng 10/2016;

Căn cứ tiêu chí A1.3.14 – Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt nam (Phiên bản 2.0) tháng 10/2016: có số liệu về thời gian chờ đợi và thời gian hoàn thành toàn bộ các thủ tục khám bệnh cho các đối tượng sau:

- a. Khám lâm sàng
- b. Khám lâm sàng + xét nghiệm (nấm, sinh hóa, huyết học ...)
- c. Khám lâm sàng + xét nghiệm + chẩn đoán hình ảnh
- d. Khám lâm sàng + xét nghiệm + CDHA + thăm dò chức năng + khác

Phòng Quản lý chất lượng bệnh viện Da liễu báo cáo kết quả khảo sát thời gian khám chữa bệnh của bệnh nhân đến khám ngoại trú tại khoa khám bệnh bệnh viện Da liễu quý III-IV/ năm 2021 cụ thể như sau:

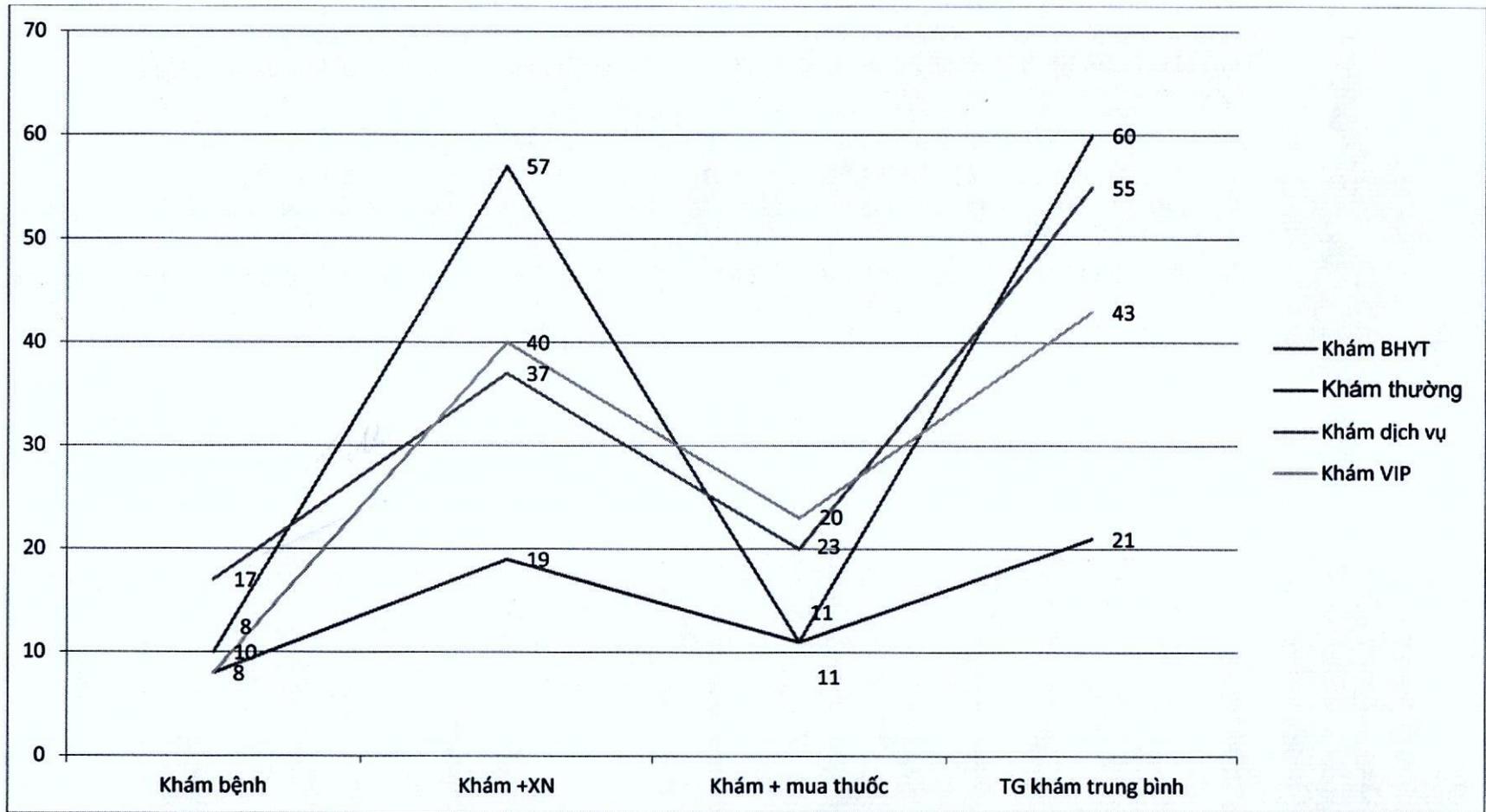
BẢNG TỔNG HỢP KHẢO SÁT THỜI GIAN KHÁM CHỮA BỆNH (phút)					
CHỈ TIÊU	KHÁM BHYT	KHÁM THƯỜNG	KHÁM DỊCH VỤ	KHÁM VIP	THỜI GIAN TB
CHỜ KHÁM (từ khi đăng ký khám bệnh đến khi được vào phòng khám)	7 (15)	5 (12)	14 (16)	5 (10)	7.8 (13.3)
THỜI GIAN KHÁM BỆNH (1) (từ khi đăng ký khám bệnh đến khi được BS khám bệnh xong)	10 (18)	8 (15)	17 (19)	8 (13)	10.8 (16.3)
XÉT NGHIỆM (2) (từ nộp phiếu chỉ định xét nghiệm đến khi nhận kết quả xét nghiệm)	47 (35)	11 (21)	28 (15)	32 (21)	29.5 (23)
MUA THUỐC (3) (từ lúc nộp số mua thuốc đến khi nhận được thuốc)	1 (15)	3 (15)	3 (15)	15 (15)	5.5 (15)
THỜI GIAN KHÁM BỆNH + MUA THUỐC (1,3)	11 (33)	11 (30)	20 (34)	23 (28)	16.3 (31.3)
THỜI GIAN KHÁM BỆNH + XÉT NGHIỆM (1,2)	57 (53)	19 (36)	37 (34)	40 (34)	38.3 (39.3)
THỜI GIAN KHÁM BỆNH + XÉT NGHIỆM + MUA THUỐC (1,2,3)	58 (68)	22 (51)	48 (49)	55 (49)	45.6 (54.3)
THỜI GIAN KHÁM BỆNH TRUNG BÌNH	60 (68)	21 (51)	55 (49)	43 (42)	44.8 (52.5)

GHI CHÚ : Số liệu màu đỏ: của 6 tháng cuối năm 2020

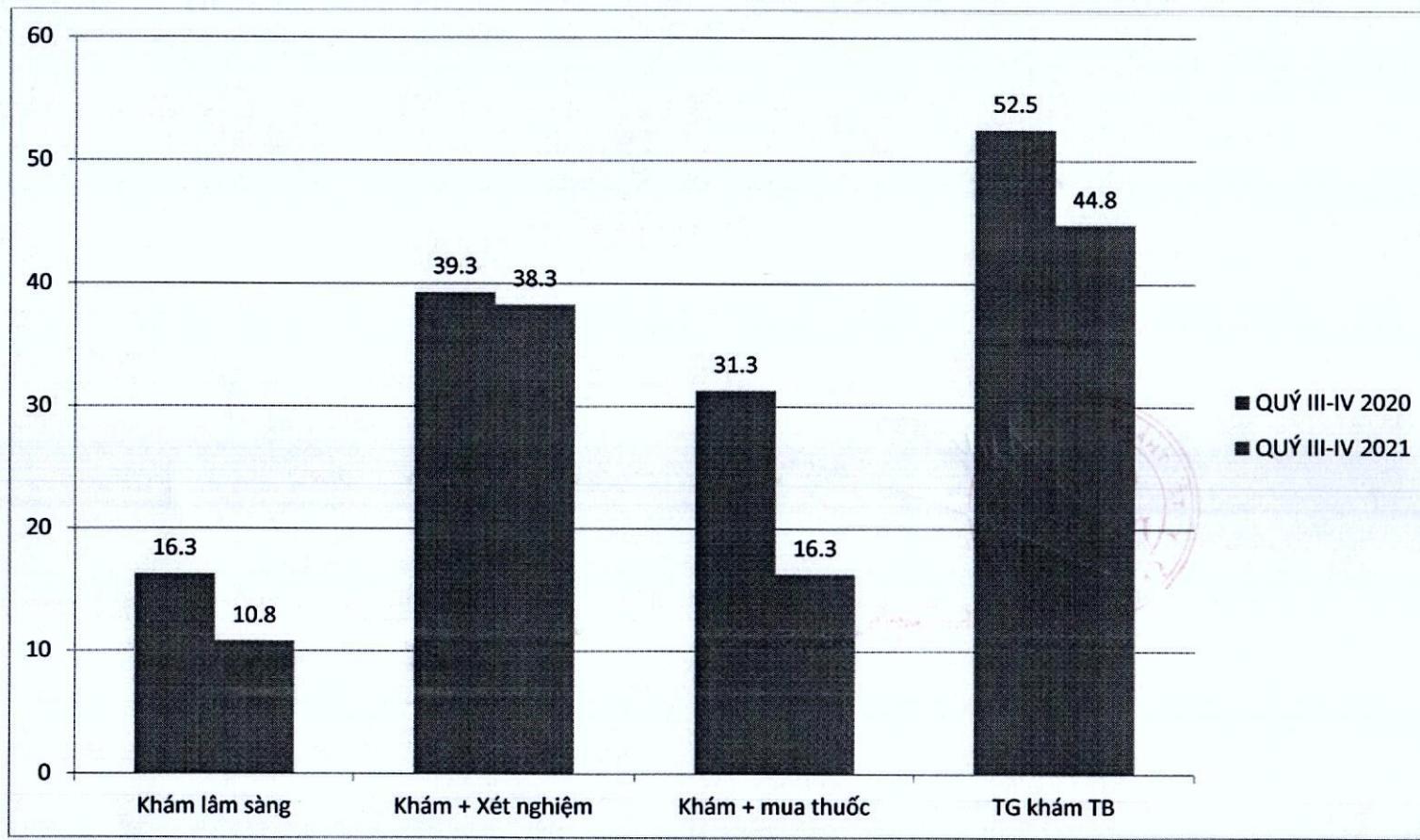
NHÂN XÉT :

- Thời gian chờ khám bệnh trong qui trình khám thường và khám VIP là nhanh nhất so với các quy trình khám khác (5 phút). Trong đó thời gian chờ khám của đối tượng khám VIP rút ngắn hơn so với cùng kỳ năm trước (10.0 phút)
- Thời gian khám bệnh lâm sàng trung bình là 10.8 phút, trong đó thời gian khám tại khu dịch vụ lâu hơn các quy trình khám khác.
- Thời gian trung bình của khâu xét nghiệm (đóng tiền XN, lấy bệnh phẩm, trả KQXN) của các quy trình khám BHYT kéo dài hơn so với các quy trình khám khác (khoảng 47 phút), tương tự như cùng kỳ năm trước
- Thời gian trung bình của khâu mua thuốc (đăng ký mua thuốc, phát thuốc) của bệnh nhân khám BHYT nhanh nhất so với các quy trình khác (1 phút).
- Nhìn chung thời gian một lượt khám trung bình của bệnh nhân khám thường nhanh hơn các quy trình khám khác (21 phút)

BIỂU ĐỒ SO SÁNH THỜI GIAN KHÁM BỆNH TRUNG BÌNH QUÝ III – IV/2021:



BIỂU ĐỒ SO SÁNH TỔNG THỜI GIAN KHÁM BỆNH CỦA QUÝ III-IV/2021 VÀ QUÝ III-IV 2020 :



NHÂN XÉT:

- Nhìn chung, thời gian các khâu khám bệnh, xét nghiệm, mua thuốc của 6 tháng cuối năm nay đều rút gọn hơn so với cùng kỳ năm trước, có thể do dịch bệnh COVID-19, khiến số người bệnh đến khám tại bệnh viện có giảm hơn, bệnh nhân ít phải chờ đợi hơn. Tuy nhiên, cần tiếp tục theo dõi để điều chỉnh nhân lực phù hợp để phục vụ người bệnh trong những giai đoạn dịch bệnh ổn định.
- Tuy nhiên, thời gian khâu xét nghiệm trong quy trình khám BHYT còn kéo dài, có thể do theo quy trình khám BHYT, bệnh nhân phải di chuyển qua nhiều bước hơn các quy trình khác. Do đó, đề xuất Khoa Khám bệnh nghiên cứu cải tiến quy trình khám bệnh để giúp giảm thời gian chờ đợi, nâng cao sự hài lòng cho người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại bệnh viện.



Nơi nhận: -BGĐ (4)
-Khoa/phòng (20)
-Lưu VT, QLCL

TRƯỞNG PHÒNG



Ngô Duy Đăng Khoa