

BÁO CÁO
Đánh giá thời gian chờ khoa khám bệnh tháng 11 năm 2023

I. Mục tiêu

Thực hiện đánh giá định kỳ thời gian chờ đợi tại các khâu trong quy trình khám bệnh tại Khoa khám bệnh nhằm phát hiện kịp thời các vấn đề cần cải tiến.

II. Tham số và phương pháp đo lường

1. Tổng lượt khám

Định nghĩa: Tổng số lượt khám là tổng số lượt bệnh nhân đến phòng khám Bác sỹ và được Bác sỹ khám.

Cách ghi nhận: Số liệu từ phần mềm HIS.

2. Thời gian chờ đợi để bác sỹ gọi vào khám bệnh

Định nghĩa: Thời gian chờ đợi để được Bác sỹ khám bằng = Thời gian Bác sỹ gọi bệnh vào phòng khám – Thời gian kết thúc đo sinh hiệu.

Cách ghi nhận: Số liệu từ phần mềm HIS.

3. Thời gian hoàn tất quy trình khám bệnh ngoại trú theo đối tượng

Định nghĩa: Thời gian hoàn tất quy trình khám bệnh ngoại trú BHYT = Thời gian xác nhận BHYT – thời gian tiếp nhận bệnh.

Thời gian hoàn tất quy trình bệnh ngoại trú không có BHYT = Thời gian bác sỹ ra toa thuốc – thời gian tiếp nhận bệnh.

Chia theo từng đối tượng:

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

Cách ghi nhận: Các mốc thời gian được ghi nhận từ phần mềm HIS.

4. Thời gian chờ khám bệnh ngoại trú theo đối tượng

Định nghĩa: Thời gian chờ khám bệnh ngoại trú = Thời gian khám bệnh – Thời gian đo sinh hiệu

Chia theo từng đối tượng:

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

Cách ghi nhận:Các mốc thời gian được ghi nhận từ phần mềm HIS.

5. Thời gian chờ lĩnh thuốc Bảo hiểm Y tế

Định nghĩa:Thời gian chờ lĩnh thuốc BHYT=Thời gian nhận thuốc – Thời gian nộp đơn thuốc.

6. Tiêu chuẩn loại trừ

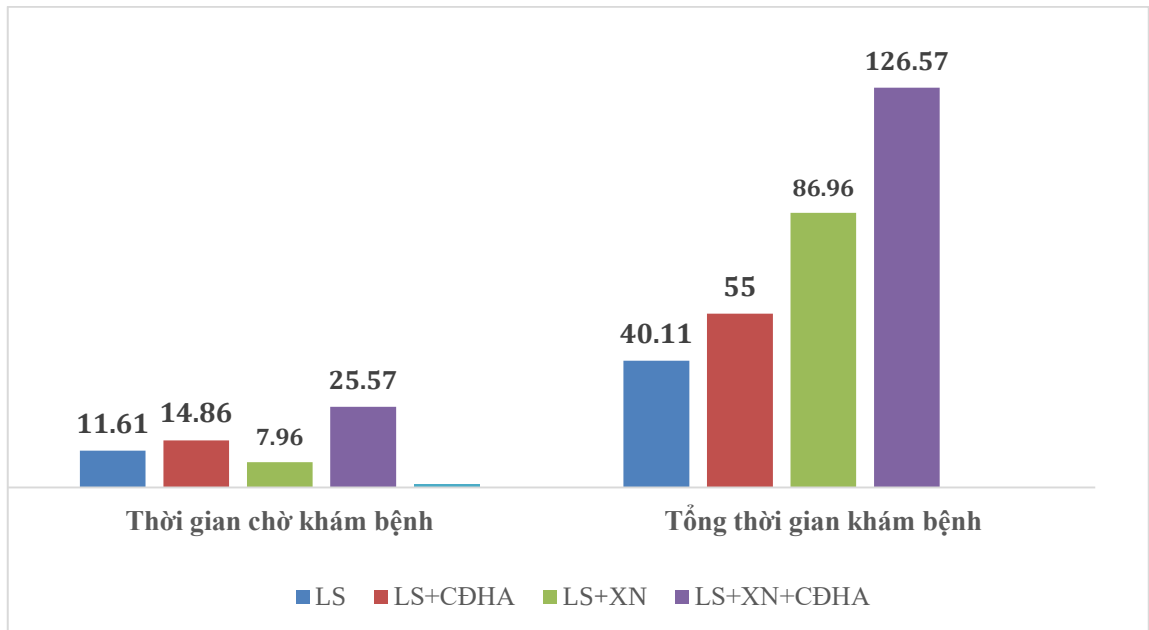
- Bác sĩ đọc kết quả và cho toa không cùng 1 ngày khám.
- Bệnh nhân kết thúc khám, lấy thuốc và thẻ BHYT không cùng 1 ngày khám.
- Bệnh nhân khám 2 chuyên khoa khám trở lên.
- Bệnh nhân cấp cứu.
- Bệnh nhân khám bệnh ngoài giờ hành chính.

III. Kết quả đo lường

1. Bảng đo lường chi tiết

Tham số đo lường	T11.2023 (Phút)
Tổng số lượt khám	6843
Thời gian chờ bác sỹ gọi vào phòng khám trung bình	22,69
Thời gian hoàn tất quy trình khám chia theo đối tượng	
- Khám lâm sàng	40,11
- Khám lâm sàng + chẩn đoán hình ảnh	55,00
- Khám lâm sàng + xét nghiệm	86,96
- Khám lâm sàng + xét nghiệm + CDHA	126,57
- Khám lâm sàng + xét nghiệm + CDHA+ thăm dò chức năng	-
- Khám lâm sàng + khác	-
Thời gian chờ khám bệnh chia theo đối tượng	
- Khám lâm sàng	11,61
- Khám lâm sàng + chẩn đoán hình ảnh	14,86
- Khám lâm sàng + xét nghiệm	17,96
- Khám lâm sàng + xét nghiệm + CDHA	25,57
- Khám lâm sàng + xét nghiệm + CDHA+ thăm dò chức năng	-
- Khám lâm sàng + khác	-
Thời gian chờ lĩnh thuốc BHYT	
Thời gian chờ lĩnh thuốc BHYT	5,80

2. Biểu đồ theo dõi thời gian chờ đợi và khám bệnh cho các đối tượng người bệnh tháng 11/2023



Nơi nhận:

- BGĐ;
- KKB;
- Lưu VT, KHNVD&DS, NTTTT.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đoàn Trí Dũng