

## BÁO CÁO

### Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính quý IV năm 2024

Căn cứ Kế hoạch số 819/KH-SYT ngày 29 tháng 01 năm 2024 của Giám đốc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh về kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính năm 2024;

Thực hiện Kế hoạch số 1116/KH-BVNDGD ngày 28 tháng 6 năm 2024 của Bệnh viện Nhân dân Gia Định về sửa đổi, bổ sung Kế hoạch thực hiện công tác cải cách hành chính và thực hiện công tác thủ tục hành chính năm 2024.

Bệnh viện Nhân dân Gia Định kính gửi Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh bài viết về sản phẩm, mô hình cải cách hành chính năm 2024, cụ thể:

#### 1. Thông tin chung

**Tên giải pháp, sáng kiến, đề án cải tiến chất lượng sản phẩm bài viết: “Đăng ký khám chữa bệnh bằng dấu vân tay kết hợp Căn cước công dân gắn chip tại Kiosk thông minh”**

#### 2. Sự cần thiết của sáng kiến sản phẩm

Bệnh viện Nhân dân Gia Định là bệnh viện hạng I trực thuộc Sở Y tế thành phố Hồ Chí Minh, với quy mô lớn 1.500 giường. Trước đây, Bệnh viện tiếp nhận khoảng 1.500 lượt bệnh nhân đến khám bệnh, trong đó người bệnh đến khám phải đăng ký quầy khám tại bệnh viện xếp hàng lấy số thứ tự, nộp số vào ô đăng ký khám chữa bệnh, chờ nhân viên y tế kiểm tra thông tuyến bảo hiểm y tế, nhìn màn hình chờ đúng số thứ tự để vào khám... thì giờ đây, người bệnh có thể rút ngắn được thời gian chờ đợi từ 30 - 60 phút. Bệnh viện Nhân dân Gia Định đã triển khai đăng ký khám chữa bệnh chỉ cần đăng ký lấy dấu vân tay qua Kiosk thông minh cho lần đầu tại khu tiếp nhận tại khoa Khám bệnh, sau đó tiến hành khám chữa bệnh cho lần tiếp theo. Qua người bệnh chỉ cần 30 giây đến 1 phút là hoàn thành quy trình lấy số thứ tự khám, rồi vào thẳng phòng khám. Theo đó, trong lần khám chữa bệnh đầu tiên tại Bệnh viện, bệnh nhân được cấp mã y tế. Tại kiosk thông minh lấy dấu vân tay, bệnh nhân chọn khám (dịch vụ, tại khoa, khám thường); nhập mã y tế hoặc quét mã vạch; chọn phòng khám (khám nội, khám ngoại, khám sản, khám nhi, khám chuyên khoa); quét dấu vân tay (nếu có bảo hiểm y tế); cuối cùng là xác nhận (nhận số thứ tự khám). Đặc biệt, với kiosk thông minh lấy dấu vân tay này, bệnh nhân có thể thanh toán tiền khám chữa bệnh bằng thẻ thanh toán trực tiếp, không cần phải dùng tiền mặt. Trong khi đó, nếu đăng ký khám chữa bệnh thông thường, bệnh nhân phải chờ lấy số đăng ký khám bệnh, rồi đến quầy bảo hiểm y tế hoặc quầy thu viện phí, bệnh nhân mới được cấp số thứ tự vào phòng khám, phải chờ một thời gian mới được khám bệnh. Vì vậy, Bệnh viện Nhân dân Gia Định xây dựng quy trình “Đăng ký khám chữa bệnh bằng dấu vân tay kết hợp Căn cước công



dân gắn chip tại Kiosk thông minh” giúp bệnh nhân thuận tiện, nhanh chóng trong thủ tục đăng ký tăng sự hài lòng của người bệnh khi đến khám chữa bệnh tại Bệnh viện.

### 3. Căn cứ pháp lý xây dựng sáng kiến sản phẩm

- Quyết định 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2014 về việc ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của Bệnh viện;
- Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18 tháng 11 năm 2016 về Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);
- Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12 tháng 7 năm 2013 của Bộ Y tế về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám chữa bệnh tại bệnh viện;
- Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26 tháng 12 năm 2018 về Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

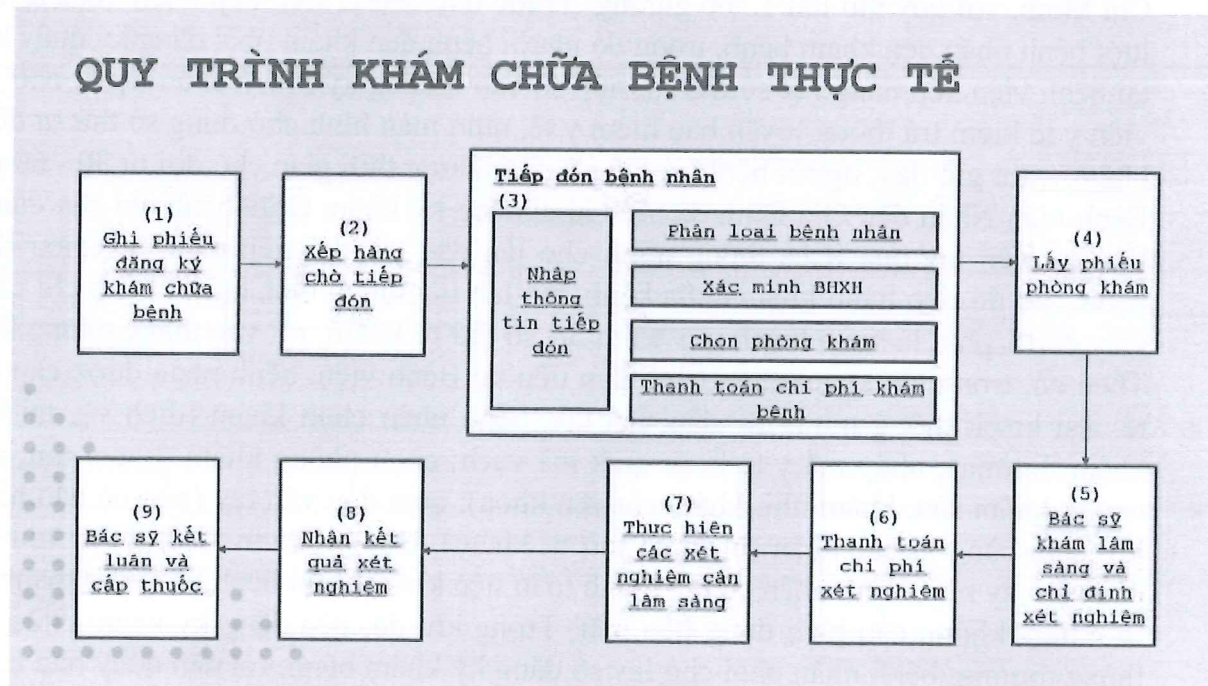
### 4. Thực trạng của vấn đề

Thực hiện sáng kiến cần một giải pháp giúp cho việc thực hiện thủ tục cải cách hành chính tại khoa Khám bệnh được trật tự, thuận tiện và linh hoạt hơn.

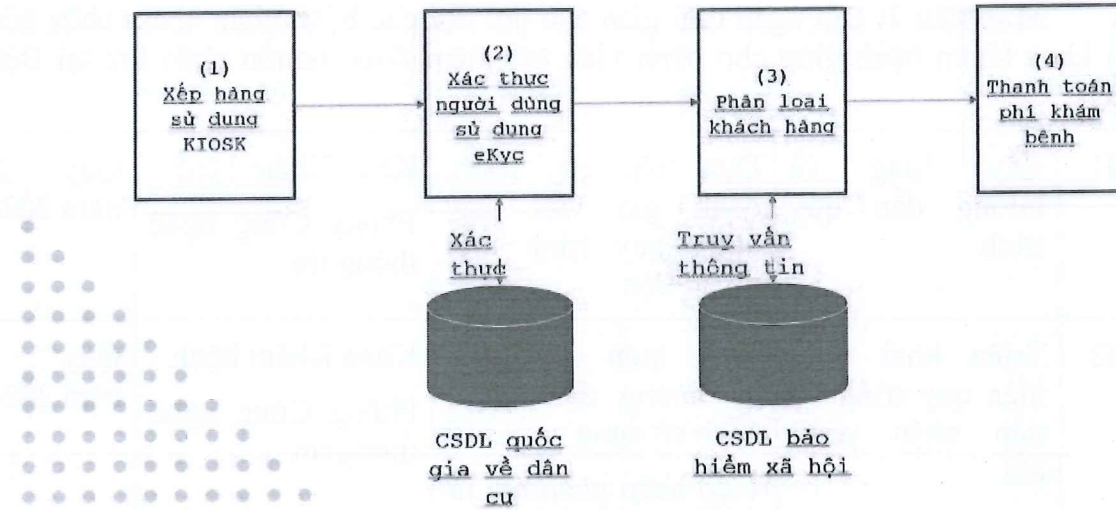
Thực hiện sáng kiến sản phẩm tại khoa Khám bệnh.

Người thực hiện sáng kiến sản phẩm tại khoa Khám bệnh.

Cách thức thực hiện sáng kiến cụ thể, người bệnh chỉ cần làm theo các bước đơn giản sau:



## QUY TRÌNH SỬ DỤNG KIOSK TỰ PHỤC VỤ



### 5. Mục tiêu, kế hoạch thực hiện sáng kiến sản phẩm

Mục tiêu tổng quát: Nhằm nâng cao chất lượng khám, chữa bệnh tại Bệnh viện. Trong đó, cải tiến quy trình khám bệnh, áp dụng công nghệ thông tin.

Mục tiêu cụ thể

+ Giảm tối thiểu 50% số lượng tập trung quá tải các quầy đăng ký khám của khoa Khám bệnh tại Bệnh viện.

+ Rút ngắn thời gian chờ đợi cho bệnh nhân khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh giúp cho bệnh viện tiết kiệm được nguồn nhân lực tại Bệnh viện.

**Kế hoạch hành động**

STT	Giải pháp	Phương pháp thực hiện	Khoa/phòng phụ trách	Thời gian thực hiện
<b>Mục tiêu 1:</b> Giảm tối thiểu 50% số lượng tập trung quá tải các quầy đăng ký khám của khoa Khám bệnh tại Bệnh viện.				
01	Thiết lập từng bộ phận, khu vực	Hướng dẫn	Khoa Khám bệnh Phòng Công nghệ thông tin	Quý 1 năm 2024
02	Triển khai quy trình	Thực hiện và lấy ý kiến đóng góp nhân viên trong khoa Khám bệnh.	Khoa Khám bệnh	Quý 2, 3 năm 2024

VII:  
DAN  
DINH  
\*

03	Xử lý sự cố	Căn cứ tình hình thực tế và các sự cố xảy ra, đề xuất hướng khắc phục	Khoa Khám bệnh	Quý 4 năm 2024
<b>Mục tiêu 2:</b> Rút ngắn thời gian chờ đợi cho bệnh nhân khám chữa bệnh tại khoa khám bệnh giúp cho bệnh viện tiết kiệm được nguồn nhân lực tại Bệnh viện				
01	Xây dựng và hướng dẫn quy trình	Dựa trên quy trình, đánh giá việc xây dựng quy trình mới thuận tiện	Khoa Khám bệnh Phòng Công nghệ thông tin	Quý 2,3 năm 2024
02	Triển khai thực hiện quy trình và tiếp nhận phản hồi	Thực hiện quy trình và hướng dẫn người bệnh sử dụng. Tiếp nhận phản hồi từ người bệnh, thân nhân, nhân viên y tế.	Khoa Khám bệnh Phòng Công nghệ thông tin	Quý 4 năm 2024

**Công cụ thực hiện:**

Đăng ký khám qua Kiosk thông minh

Kinh phí: từ nguồn kinh phí hoạt động của bệnh viện hoặc của khoa phòng

Thời gian thực hiện từ tháng 01/2024 đến nay

**6. Kết quả giám sát**

Nội dung giám sát thời gian thực hiện khi người bệnh thực hiện đăng ký khám chữa bệnh tại khoa Khám bệnh.

Phương pháp giám sát thông qua phản hồi của nhân viên y tế, người bệnh và thân nhân

**7. Mục đích của sáng kiến về sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính:**

+ Giảm bớt thủ tục hành chính và thời gian đi lại và chờ đợi của người bệnh

+ Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính được đăng tải đường dẫn video:

<https://www.youtube.com/watch?v=FXhiAUNfR1o>

**8. Hiệu quả đạt được về sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính:**

Việc triển khai thành công và hiệu quả “Đăng ký khám chữa bệnh bằng dấu vân tay kết hợp Căn cước công dân gắn chip tại Kiosk thông minh” góp phần cải thiện và nâng cao chất lượng khám bệnh, chữa bệnh, sự hài lòng của người dân và giúp người bệnh tự tin trong việc thực hiện chuyển đổi số trong quy trình thăm khám. Với cải tiến nêu trên đã giúp bệnh viện thực hiện các giải pháp cải tiến quy trình và thủ tục trong khám bệnh, rút ngắn thời gian chờ, tránh gây phiền hà và tăng sự hài lòng của người bệnh khi người bệnh đến khám và giúp cho người bệnh thuận tiện trong quá trình thực hiện khám chữa bệnh. Bên cạnh đó, sáng kiến này đã giành Giải thưởng “Chuyển đổi

số Việt Nam lần thứ 7 năm 2024 - Vietnam Digital Awards” (VDA) 2024 ở hạng mục Doanh nghiệp, đơn vị sự nghiệp chuyên đổi số xuất sắc do Hội Truyền thông số Việt Nam và Tạp chí điện tử VietTimes tổ chức. Bệnh viện không ngừng đẩy mạnh cải tiến sáng kiến trong công tác khám chữa bệnh. Chương trình đã nhận được sự hưởng ứng nhiệt tình của người dân và được đăng trên trang website của Bệnh viện. Trong thời gian tới, Bệnh viện Nhân dân Gia Định tiếp tục nỗ lực không ngừng để cải tiến và nâng cao chất lượng dịch vụ y tế, góp phần vào sự phát triển chung của ngành y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Bệnh viện Nhân dân Gia Định báo cáo Sở Y tế sáng kiến sản phẩm tuyên truyền về công tác Cải cách hành chính quý IV năm 2024./.

**Nơi nhận:**

- Văn phòng SYT;
- Lưu VT; TCCB.  
NNH (02b).



Nguyễn Hoàng Hải

