

Số: 2100/BC-BVNDGD

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 6 năm 2026

BÁO CÁO
Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính Quý II năm 2026

Thực hiện Kế hoạch số 269/KH-SYT ngày 13 tháng 01 năm 2026 của Sở Y tế Thành phố về thực hiện công tác cải cách hành chính Ngành Y tế Thành phố năm 2026,

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 2026, cụ thể:

1. Thông tin chung

Tên giải pháp, sáng kiến, đề án cải tiến chất lượng sản phẩm bài viết:
“Cải tiến quy trình thực hiện trả kết quả xét nghiệm tại khu vực khám chữa bệnh ngoại trú”

2. Sự cần thiết của sáng kiến sản phẩm

Bệnh viện Nhân dân Gia Định là bệnh viện đa khoa hạng I trực thuộc Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh với quy mô 1.750 giường bệnh. Trung bình mỗi ngày bệnh viện tiếp nhận hơn 5.000 lượt khám ngoại trú, hơn 1.750 người bệnh nội trú và trên 200 lượt cấp cứu. Khối lượng người bệnh rất lớn đặt ra yêu cầu phải không ngừng cải tiến quy trình khám chữa bệnh, giảm thời gian chờ đợi và nâng cao chất lượng phục vụ.

Trước khi triển khai sáng kiến, quy trình trả kết quả xét nghiệm tại khu khám bệnh ngoại trú còn nhiều bất cập. Sau khi lấy mẫu xét nghiệm, người bệnh phải tập trung tại khu vực xét nghiệm để chờ nhận kết quả giấy, sau đó tự mang kết quả trở lại phòng khám để bác sĩ đọc và tư vấn điều trị. Quy trình này làm phát sinh nhiều hạn chế như:

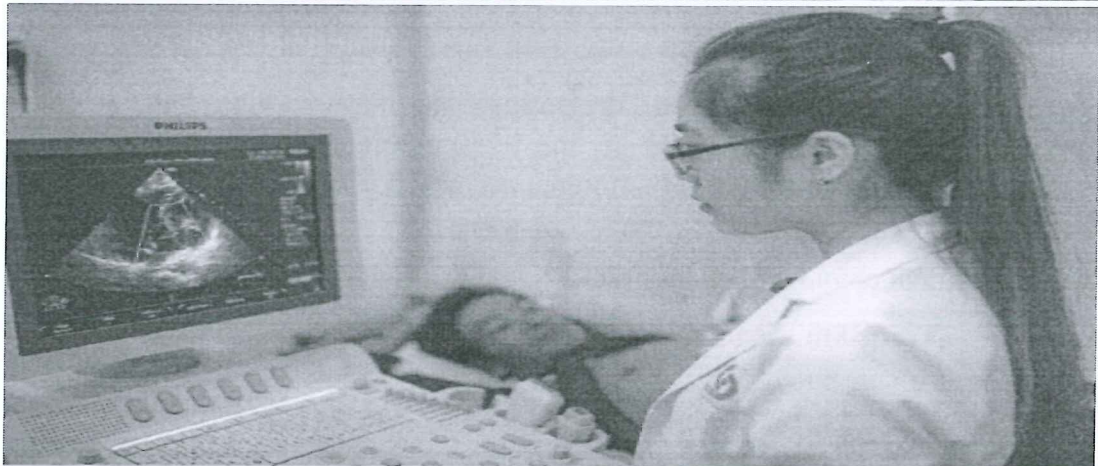
- Người bệnh phải di chuyển nhiều lần giữa các khu vực.
- Thời gian chờ đợi kéo dài.
- Khu vực xét nghiệm thường xuyên quá tải, tập trung đông người gây mất trật tự và cản trở lưu thông.
- Nhân viên xét nghiệm đã nhiều năm không đọc tên, tìm tên và phát từng kết quả, làm tăng áp lực công việc.
- Có nguy cơ thất lạc, nhầm lẫn kết quả xét nghiệm.
- Người bệnh liên tục hỏi thời gian có kết quả do chưa có phiếu hẹn, ảnh hưởng đến hoạt động chuyên môn của nhân viên y tế.

Trong bối cảnh ngành Y tế đẩy mạnh cải cách hành chính, chuyển đổi số và lấy người bệnh làm trung tâm, việc đổi mới quy trình trả kết quả xét nghiệm là yêu cầu cấp thiết nhằm đơn giản hóa thủ tục, giảm thời gian chờ đợi, nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người dân.

Từ cuối năm 2025, để thực hiện mục tiêu này, Bệnh viện đã đầu tư đồng bộ hạ tầng công nghệ thông tin, triển khai bệnh án điện tử và kết nối liên thông các hệ thống



HIS, LIS, PACS cùng chữ ký số, tạo nền tảng cho việc trả kết quả điện tử và cải tiến quy trình làm việc giữa Khoa Khám bệnh và các khoa Cận lâm sàng.



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

- Quyết định số 6858/QĐ-BYT ngày 18/11/2016 về Bộ tiêu chí chất lượng bệnh viện Việt Nam (phiên bản 2.0);
- Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 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

Qua khảo sát thực tế tại Khoa Khám bệnh và các khoa Cận lâm sàng cho thấy:

- Người bệnh tập trung đông tại khu vực trả kết quả xét nghiệm.

- Quy trình trả kết quả hoàn toàn bằng giấy.
- Người bệnh phải chờ đợi và di chuyển nhiều lần.
- Nhân viên xét nghiệm mất nhiều thời gian trả kết quả trực tiếp.
- Nguy cơ nhầm lẫn hoặc thất lạc kết quả vẫn còn.
- Áp lực công việc tăng cao tại khu vực xét nghiệm trong các giờ cao điểm.

Những hạn chế trên ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ, tăng thời gian khám bệnh và làm giảm mức độ hài lòng của người bệnh.

Nội dung cải tiến

Bệnh viện tiến hành thay đổi hoàn toàn quy trình trả kết quả xét nghiệm theo hướng giảm thủ tục hành chính, giảm di chuyển và tăng tính liên thông giữa các khoa.

Quy trình cũ

1. Người bệnh khám bệnh.
2. Được chỉ định xét nghiệm.
3. Lấy mẫu xét nghiệm.
4. Chờ tại khu vực xét nghiệm.
5. Nhận kết quả giấy.
6. Tự mang kết quả về phòng khám.
7. Bác sĩ đọc kết quả và điều trị.

Quy trình mới

Bước 1: Người bệnh đăng ký khám bệnh.

Bước 2: Bác sĩ khám và chỉ định xét nghiệm.

Bước 3: Người bệnh đến thực hiện lấy mẫu xét nghiệm hoặc thực hiện các kỹ thuật cận lâm sàng.

Bước 4: Sau khi lấy mẫu, người bệnh được phát phiếu hẹn trả kết quả.

Bước 5: Người bệnh quay trở về khu vực phòng khám ban đầu để chờ.

Bước 6: Khi có kết quả, khoa Xét nghiệm hoặc Chẩn đoán hình ảnh chủ động chuyển kết quả đến phòng khám tương ứng thông qua hệ thống điện tử và bàn giao trực tiếp khi cần thiết.

Bước 7: Điều dưỡng gọi người bệnh vào phòng khám.

Bước 8: Bác sĩ xem kết quả ngay trên hệ thống, tư vấn và kê đơn điều trị.

Toàn bộ quy trình được vận hành trên nền tảng HIS, LIS, PACS và bệnh án điện tử, bảo đảm kết quả được cập nhật nhanh chóng, chính xác và liên thông giữa các khoa.

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

5.1. Mục tiêu tổng quát

- Cải tiến quy trình trả kết quả cận lâm sàng nhằm:
 - + Giảm tải khu vực trả kết quả tại các khoa Cận lâm sàng.
 - + Rút ngắn thời gian chờ đợi, giảm di chuyển của người bệnh.
 - + Tăng hiệu quả phối hợp giữa các khoa, phòng.
 - + Nâng cao chất lượng khám chữa bệnh và sự hài lòng của người bệnh.
 - Mục tiêu cụ thể:
 - + Giảm tối thiểu 60% số lượng người bệnh tập trung chờ nhận kết quả trực tiếp tại các khoa Cận lâm sàng.
 - + Ổn định và rút ngắn tổng thời gian nhận kết quả.
 - + Thực hiện quy trình khám bệnh theo một chiều duy nhất, không quay lại điểm ban đầu, hạn chế tối đa việc di chuyển nhiều lần.
 - + Nâng cao mức độ hài lòng của người bệnh; tăng chất lượng dịch vụ.
 - + Tăng tính minh bạch trong quản lý chi phí, chất lượng và báo cáo thống kê.
- Sau khi triển khai sáng kiến, quy trình mới đã mang lại nhiều kết quả tích cực:
- 100% người bệnh ngoại trú được nhận kết quả trực tiếp tại phòng khám.
 - Người bệnh không còn phải chờ nhận kết quả tại khu vực xét nghiệm.
 - Không còn tình trạng tập trung đông người tại khu vực trả kết quả.
 - Giảm đáng kể thời gian di chuyển và thời gian chờ đợi.
 - Nhân viên xét nghiệm giảm áp lực trả kết quả trực tiếp, tập trung cho công tác chuyên môn.
 - Giảm khối lượng công việc hành chính, giảm áp lực trả kết quả thủ công, hạn chế sai sót trong bàn giao và tạo điều kiện để nhân viên y tế tập trung nhiều hơn cho công tác chuyên môn.
 - Quy trình làm việc giữa Khoa Khám bệnh và các khoa Cận lâm sàng được phối hợp đồng bộ, hiệu quả.

5.2. Kế hoạch hành động

STT	Giải pháp	Phương pháp thực hiện	Khoa/phòng phụ trách	Thời gian thực hiện
Mục tiêu 1: Giảm tối thiểu 60% số lượng tập trung tại các khoa Cận lâm sàng				
01	Thiết lập hệ thống dữ liệu	Lắp đặt phần mềm hệ thống tự động.	Phòng Công nghệ thông tin	11/2025
02	Khảo sát, đánh giá thực trạng	- Thống kê thời gian chờ trung bình trước cải tiến - Ghi nhận số lượng	Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm	12/2025

		người bệnh tập trung tại khu vực trả kết quả.	sàng.	
03	Chuẩn hóa và thiết kế lại quy trình	- Xây dựng sơ đồ quy trình “một chiều”. - Phân công rõ trách nhiệm từng khoa, phòng.	Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025
04	Nâng cấp và tích hợp hệ thống CNTT	- Hoàn thiện liên thông HIS – LIS – PACS – bệnh án điện tử. - Tích hợp chữ ký số để bảo đảm giá trị pháp lý.	Phòng Công nghệ thông tin	12/2025
05	Tập huấn nhân sự	- Đào tạo bác sĩ, điều dưỡng, nhân viên tiếp nhận về quy trình mới. - Hướng dẫn người bệnh liên hệ đến phòng khám.	Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025
06	Triển khai chính thức và giám sát	- Thực hiện thí điểm tại một số khoa. - Theo dõi, đánh giá, điều chỉnh trước khi áp dụng toàn viện.	Khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	12/2025 đến nay
07	Đánh giá hiệu quả sau triển khai	- So sánh thời gian chờ trước và sau cải tiến. - Đo lường mức độ hài lòng của người bệnh. - Báo cáo kết quả và đề xuất nhân rộng.	Phòng Công nghệ thông tin, Phòng Công tác xã hội, khoa Khám bệnh, khoa Cận lâm sàng.	01/2026 đến nay

Mục tiêu 2: Rút ngắn thời gian chờ đợi, tăng sự hài lòng của người bệnh từ đó tăng chất lượng dịch vụ, tăng uy tín và dễ kiểm soát chi phí, chất lượng, báo cáo thống kê minh bạch.

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, khoa cận lâm sàng	11/2025
02	Triển khai thực hiện quy trình và tiếp nhận phản hồi	Tiếp nhận phản hồi từ người bệnh, thân nhân, nhân viên y tế.	Khoa Khám bệnh, khoa cận lâm sàng	12/2025 đến nay

5.3. Công cụ thực hiện

- Hệ thống phần mềm quản lý bệnh viện (HIS)
- Kết nối liên thông giữa các bộ phận (khoa khám, cận lâm sàng...)

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

Thời gian thực hiện từ tháng 11/2025 đến nay

Cách thức nhận kết quả

- Xem kết quả trực tiếp trên màn hình.

6. Kết quả giám sát

- Nội dung giám sát thời gian thực hiện khi người bệnh thực hiện tại khoa Cận lâm sàng bệnh viện.

- 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:

- Tiết kiệm thời gian: giảm số lần phải quay lại khoa cận lâm sàng hoặc ngồi chờ bản giấy.

- Giá trị pháp lý: Phiếu kết quả có chữ ký số hợp lệ, có thể dùng để thăm khám ở các tuyến khác.

- Chia sẻ nhanh: Gửi file trực tiếp cho bác sĩ điều trị để được tư vấn từ xa nếu cần.

- Tâm lý thoải mái, bớt căng thẳng trong suốt quá trình khám chữa bệnh.

Sản phẩm tuyên truyền cải cách hành chính được đăng tải đường dẫn video: <https://bvndgiadinh.org.vn/?p=13755>

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

Sáng kiến "**Cải tiến quy trình trả kết quả xét nghiệm tại khu vực khám chữa bệnh ngoại trú**" không chỉ đơn thuần thay đổi phương thức trả kết quả mà còn là một giải pháp cải cách hành chính gắn với chuyển đổi số trong khám chữa bệnh.

Việc xây dựng quy trình liên thông giữa Khoa Khám bệnh, Khoa Xét nghiệm, Khoa Chẩn đoán hình ảnh và Phòng Công nghệ thông tin đã giúp giảm các khâu trung gian, giảm thời gian chờ đợi, tối ưu nguồn nhân lực và nâng cao trải nghiệm của người bệnh.

Đây là mô hình có tính thực tiễn cao, dễ triển khai, chi phí thấp, phù hợp để nhân rộng tại các bệnh viện có quy mô lớn, góp phần thực hiện mục tiêu xây dựng bệnh viện thông minh, hiện đại, lấy người bệnh làm trung tâm phục vụ.

- Trong thời gian tới, Bệnh viện tiếp tục mở rộng ứng dụng công nghệ thông tin và các phương thức quản lý điện tử, thúc đẩy nhanh tiến trình chuyển đổi số, hướng tới xây dựng bệnh viện thông minh. Ứng dụng chuyển đổi số không chỉ là xu hướng mà đã trở thành yêu cầu tất yếu nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động, chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của người bệnh.

Bệnh viện Nhân dân Gia Định báo cáo Sở Y tế sáng kiến sản phẩm tuyên truyền về công tác CCHC quý II năm 2026./.

Nơi nhận:

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



Nguyễn Hoàng Hải



