

SỞ Y TẾ TỈNH GIA LAI
BỆNH VIỆN MẮT

Số: /QĐ-BVM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Gia Lai, ngày tháng 09 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc Ban hành Quy trình đăng ký và tiếp nhận người bệnh
đặt lịch khám trực tuyến tại Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai**

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN MẮT TỈNH GIA LAI

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15;

Căn cứ Quyết định số 823/QĐ-BYT ngày 15/02/2023 của Bộ Y tế về việc phê duyệt kế hoạch triển khai nền tảng khám chữa bệnh từ xa năm 2023;

Căn cứ Thông tư 30/2023/TT-BYT ngày 30/12/2023 của Bộ Y tế Quy định danh mục bệnh, tình trạng bệnh được khám chữa bệnh từ xa;

Căn cứ Thông tư 32/2023/TT-BYT ngày 31/12/2023 của Bộ Y tế Quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ Thông tư 49/2017/TT-BYT ngày 28/12/2017 của Bộ Y tế Quy định về hoạt động y tế từ xa;

Căn cứ Thông tư 13/2025/TT-BYT ngày 06/06/2025 của Bộ Y tế Hướng dẫn triển khai Hồ sơ Bệnh án điện tử;

Căn cứ Nghị định số 356/2025/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật bảo vệ dữ liệu cá nhân;

Căn cứ Quyết định số 654/2025/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai;

Theo đề nghị của Phó Trưởng Phòng Điều dưỡng – Quản lý chất lượng – Công nghệ thông tin và Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính – Tài chính

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “ Quy trình đăng ký và tiếp nhận người bệnh đặt lịch khám trực tuyến” tại Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai.

Điều 2. Các Khoa, Phòng trong bệnh viện có trách nhiệm phổ biến, Hướng dẫn người bệnh/ người nhà người bệnh thực hiện cài App và thi hành Quy trình được ban hành kèm theo quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như điều 2;
- Lãnh đạo BV;
- Thông báo toàn BV;
- Lưu: VT, P.ĐD-QLCL-CNTT.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Triết

QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ VÀ TIẾP NHẬN NGƯỜI BỆNH ĐẶT LỊCH KHÁM TRƯỚC TUYẾN

*Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BVM ngày tháng 09 năm 2026
của Giám đốc Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai*

I. MỤC ĐÍCH

1. Tạo điều kiện để người bệnh đăng ký lịch khám trước, chủ động lựa chọn ngày và khung giờ phù hợp.
2. Giảm thời gian chờ và giảm tập trung người bệnh tại khu vực đăng ký, tiếp đón.
3. Chuẩn hóa việc tiếp nhận người bệnh đăng ký trực tuyến, bảo đảm kết nối với hệ thống HIS và không nhập lại các thông tin đã có.
4. Tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin, cải tiến chất lượng và nâng cao sự hài lòng của người bệnh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với người bệnh đăng ký khám trực tuyến tại Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai và các đơn vị, cá nhân tham gia tiếp nhận, xác nhận, phân luồng và khám bệnh.

III. NGUYÊN TẮC

1. Đăng ký trực tuyến là phương thức đăng ký trước, không thay thế việc xác minh thông tin và thực hiện các thủ tục khám bệnh bắt buộc khi người bệnh đến bệnh viện.
2. Người bệnh đã đăng ký và được xác nhận lịch phải được tổ chức luồng tiếp nhận thuận lợi, tránh phải xếp hàng và khai lại toàn bộ thông tin như người đăng ký trực tiếp.
3. Người bệnh đăng ký ngày và khung giờ khám. Trong giai đoạn đầu không tổ chức chọn bác sĩ; bệnh viện chủ động phân bàn/phòng khám theo chuyên môn và lưu lượng thực tế.
4. Thông tin triệu chứng do người bệnh khai chỉ phục vụ hỗ trợ phân luồng, không thay thế việc khám, chẩn đoán của bác sĩ.
5. Việc thu thập, sử dụng, lưu trữ và truy cập dữ liệu cá nhân phải tuân thủ quy định về bảo mật, bảo vệ dữ liệu và phân quyền sử dụng hệ thống.

6. Trường hợp cấp cứu hoặc có dấu hiệu cần ưu tiên chuyên môn, thực hiện phân loại và xử trí theo quy định chuyên môn, không phụ thuộc lịch hẹn trực tuyến.

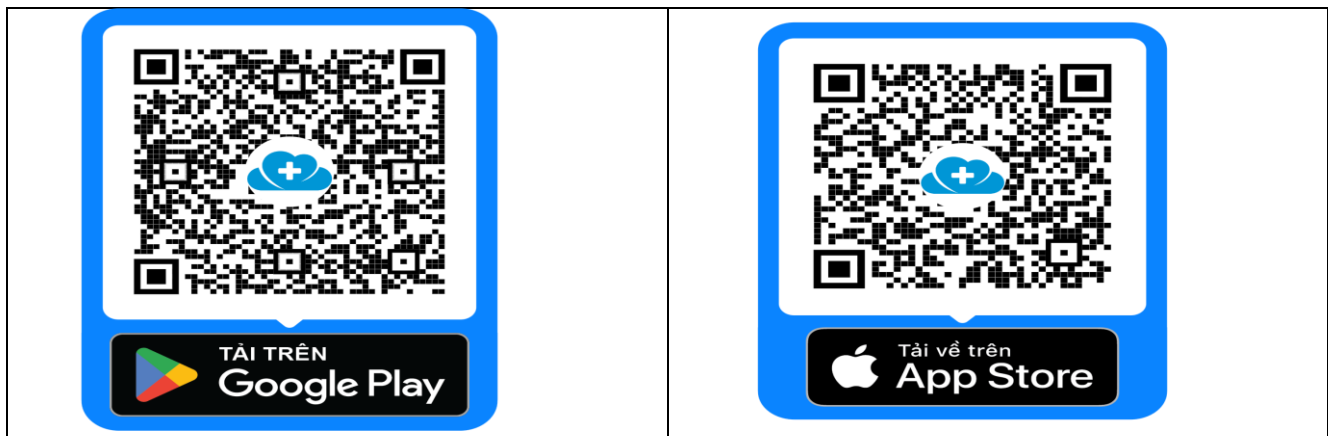
IV. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM

Đơn vị	Trách nhiệm chính
Phòng KHTH - Quản lý chất lượng	Chủ trì xây dựng, theo dõi, đánh giá và đề xuất cải tiến quy trình; tổng hợp các chỉ số báo cáo Giám đốc.
Khoa Khám bệnh	Xác nhận yêu cầu nghiệp vụ; tổ chức tiếp nhận, phân luồng, khám bệnh; phối hợp xử lý các trường hợp bất thường.
Bộ phận CNTT	Quản trị kỹ thuật, kết nối App với HIS, phân quyền, sao lưu, nhật ký hệ thống, hỗ trợ sự cố và bảo đảm an toàn thông tin.
Nhân viên tiếp nhận/đăng ký (Phòng thu viện Phí)	Kiểm tra danh sách chờ xác nhận; bổ sung thông tin cần thiết; xác nhận lịch; xác nhận người bệnh có mặt và chuyển đăng ký vào luồng khám.
Người bệnh	Cung cấp thông tin chính xác; theo dõi xác nhận lịch; có mặt theo hướng dẫn và xuất trình mã/QR cùng giấy tờ cần thiết.
Giám đốc bệnh viện	Phê duyệt quy trình, cho phép triển khai/thí điểm và quyết định các điều chỉnh quan trọng.

V. QUY TRÌNH THỰC HIỆN

Bước 1. Người bệnh đăng ký trực tuyến (kèm theo Phụ lục 1)

Người bệnh cài đặt/đăng nhập App, chọn Bệnh viện Mắt tỉnh Gia Lai, chọn chức năng đặt lịch khám, chọn ngày và khung giờ, khai các thông tin cần thiết và gửi đăng ký. Hệ thống tạo mã đăng ký và chuyển trạng thái “Chờ xác nhận”.



Bước 2. Tiếp nhận yêu cầu trên HIS

Thông tin đăng ký được chuyển vào phân hệ đăng ký từ xa trên HIS. Nhân viên được phân công kiểm tra danh sách chờ xác nhận theo các khung thời gian quy định.

Bước 3. Kiểm tra và xác nhận lịch

Nhân viên kiểm tra thông tin người bệnh, bổ sung các trường thông tin cần thiết, kiểm tra khả năng tiếp nhận của khung giờ và xác nhận lịch. Đăng ký phát sinh trong giờ làm việc nên được xử lý sớm; bệnh viện quy định mục tiêu thời gian xác nhận cụ thể (đề xuất không quá 60 phút). Đăng ký ngoài giờ được xử lý vào đầu buổi làm việc kế tiếp.

Bước 4. Thông báo cho người bệnh

Sau khi xác nhận, hệ thống gửi thông báo đến người bệnh, tối thiểu gồm: ngày khám, khung giờ, mã/QR đăng ký, thời gian nên có mặt và vị trí/ô tiếp nhận.

Bước 5. Người bệnh đến bệnh viện

Người bệnh đến khu vực tiếp nhận dành cho đăng ký trực tuyến, xuất trình mã/QR và giấy tờ cần thiết. Nhân viên xác nhận có mặt, kiểm tra/đối chiếu thông tin BHYT và thông tin hành chính cần thiết; không nhập lại các dữ liệu đã có nếu thông tin chính xác.

Bước 6. Chuyển vào luồng khám

Sau khi hoàn tất tiếp nhận, người bệnh được chuyển vào danh sách khám. Bệnh viện phân phòng/bàn khám linh hoạt theo chuyên môn và lưu lượng thực tế, bảo đảm không làm gián đoạn hoạt động khám chung.

Bước 7. Kết thúc và ghi nhận trạng thái

Hệ thống cập nhật trạng thái: đã đến/đang khám/đã khám/không đến/hủy lịch. Dữ liệu được sử dụng để theo dõi hiệu quả và cải tiến quy trình.

VI. QUY ĐỊNH VỀ KHUNG GIỜ VÀ TRƯỜNG HỢP NGOẠI LỆ

1. Người bệnh đến đúng hoặc trước khung giờ đã xác nhận được tiếp nhận theo luồng đăng ký trực tuyến và bố trí khám trong khung giờ phù hợp với tình hình thực tế.

2. Người bệnh đến sau khung giờ đã hẹn được bố trí vào khung giờ còn khả năng tiếp nhận gần nhất; không mặc nhiên giữ quyền ưu tiên của khung giờ đã bỏ lỡ.
3. Người bệnh không đến: cập nhật trạng thái “Không đến”; lịch không tự động chuyển sang ngày khác.
4. Người bệnh hủy lịch: hệ thống giải phóng suất hẹn để có thể tiếp nhận người bệnh khác.
5. Hệ thống/App/HIS gặp sự cố: bộ phận CNTT thông báo ngay cho đơn vị tiếp nhận; tạm thời tiếp nhận theo danh sách đã đồng bộ hoặc phương án dự phòng do Khoa Khám bệnh quy định, bảo đảm không từ chối người bệnh vì lỗi kỹ thuật.
6. Trường hợp người bệnh có dấu hiệu cấp cứu: chuyển ngay sang quy trình cấp cứu/phân loại ưu tiên theo chuyên môn.

VII. TỔ CHỨC LUỒNG TẠI KHU TIẾP NHẬN

Bố trí biển hướng dẫn rõ ràng tại cửa vào. Đề xuất phân luồng các ô tiếp nhận theo chức năng, trong đó có ô riêng hoặc cửa sổ ưu tiên cho “ĐĂNG KÝ ONLINE”. Trường hợp bố trí chung với Nội viện phí phải có biển nhận diện rõ và bảo đảm người đăng ký online không phải quay lại hàng chờ đăng ký ban đầu.

VIII. BẢO VỆ DỮ LIỆU VÀ AN TOÀN THÔNG TIN

1. Chỉ thu thập các thông tin cần thiết cho mục đích đăng ký và khám bệnh; thông báo rõ mục đích xử lý dữ liệu cho người sử dụng.
2. Tài khoản nhân viên được phân quyền theo nhiệm vụ; không sử dụng chung tài khoản.
3. Hệ thống phải có nhật ký truy cập/thao tác, cơ chế sao lưu và phương án khôi phục khi có sự cố.
4. Không cung cấp hoặc sử dụng dữ liệu người bệnh ngoài mục đích được phép.
5. Bộ phận CNTT phối hợp Phòng KHTH - QLCL định kỳ rà soát rủi ro và báo cáo sự cố an toàn thông tin.

IX. THEO DÕI VÀ ĐÁNH GIÁ

Trong giai đoạn đầu giao 2 nhân viên IT của Phòng KHTH – CĐT và Phòng ĐD-QLCL-CNTT tổng hợp và báo cáo Giám đốc định kỳ. Tối thiểu theo dõi:

- (1) số lượt đăng ký online;

- (2) tỷ lệ được xác nhận;
- (3) thời gian trung bình từ đăng ký đến xác nhận;
- (4) tỷ lệ người bệnh đến khám;
- (5) thời gian từ khi người bệnh đến viện đến khi hoàn thành tiếp nhận;
- (6) tỷ lệ lỗi/đăng ký phải nhập lại;
- (7) mức độ hài lòng của người bệnh.

X. LƯU ĐỒ TÓM TẮT



XI. PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Hướng dẫn người bệnh cài đặt và sử dụng App đặt lịch khám (sử dụng các hình ảnh hướng dẫn hiện có của bệnh viện).

Phụ lục 2. Hướng dẫn nhân viên thao tác xác nhận đăng ký từ xa trên HIS Viettel (sử dụng các hình ảnh thao tác hiện có).