SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC

Số: 466/BV-CTXH
V/v thực hiện "Thay đổi vị trí các quầy đăng ký" tại Bệnh viện thành phố Thủ Đức

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 3 năm 2023

Kính gửi: Sở Y tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Căn cứ Kế hoạch số 821/KH-SYT ngày 08/02/2021 của Sở Y tế về việc xây dựng Kế hoạch và Báo cáo thực hiện công tác cải cách hành chính định kỳ từ năm 2021.

Căn cứ Công văn số 1122/SYT-VP ngày 02/3/2021 của Sở Y tế về việc chấn chỉnh việc thực hiện quy định về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn và tăng cường triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính.

Để tăng cường triển khai thực hiện công tác cải cách hành chính, kiểm soát thủ tục hành chính ngành y tế Thành phố, bệnh viện thành phố Thủ Đức kính trình bày bài viết "Thay đổi vị trí các quầy đăng ký".

Trân trọng./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT, P.CTXH

KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC

TS.BS. Vũ Trí Thanh

CamScanner

BÀI VIẾT "THAY ĐỔI VỊ TRÍ CÁC QUẦY ĐĂNG KÝ" TẠI BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC

(Đính kèm công văn số: /BV-CTXH ngày tháng năm 2023)

Thông tin hành chính:

Tên đơn vị đăng ký: **BỆNH VIỆN THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC**

Địa chỉ: 29 Đường Phú Châu, Phường Tam Phú, Thành phố Thủ Đức, TP. HCM

Điện thoại liên hệ: (028) 7302 2115 Email: bv.thuduc@tphcm.gov.vn

Thông tin bài viết:

1. Tên bài viết: ***Thay đổi vị trí các quầy đăng ký***

2. Phạm vi triển khai: trong bệnh viện

3. Mô tả: Quá trình triển khai

Giai đoạn 1: Khảo sát hiện trạng: Nắm sát tình hình người bệnh đến đăng ký khám, chữa bệnh mỗi ngày một đông hơn, không gian cũ chật hẹp, nhiều quầy đăng ký ở cùng một không gian, thiếu diện tích trống, không đủ chỗ đứng chờ, xếp hàng. Thực hiện di dời vị trí các quầy, sắp xếp lại làm giảm tình trạng người chen lấn, chờ đợi, có không gian thoáng đãng. Đồng thời khu vực mới rộng hơn, có khoảng trống cho việc đi lại, thuận lợi cho việc di chuyển và không xảy ra tình trạng xếp hàng dài vào mỗi đầu giờ sáng.

Giai đoạn 2: Phân tích hệ thống

Phân tích chức năng: Xác định chức năng, nhiệm vụ của nhân viên y tế và người bệnh trong việc thay đổi vị trí các quầy đăng ký.

Chức năng dành cho người bệnh: Có đủ không gian để đứng chờ đến lượt, không phải chen lấn, tâm lý thoải mái hơn.

Chức năng dành cho nhân viên y tế: Có sự thoải mái hơn trong khi làm việc. Di chuyển trong khi làm việc nhanh hơn, kịp thời trong các công tác khám, chữa bệnh.

Chức năng chung dành cho tất cả mọi người:

Rút ngắn thời gian chờ đợi

Phân tích phi chức năng

Tính khả dụng: phù hợp vì vẫn nằm trong khuôn viên bệnh viện, tận dụng được không gian thích hợp, vị trí thích hợp vì không chiếm chỗ của những phòng ban khác, đi lại thuận tiện, nhanh chóng.

CamScanner

Tính ổn định: ở vị trí không vướng đến khoa phòng khác, không bị mưa dột, cố định lâu dài

Hiệu năng: làm cho không gian trước sảnh rộng rãi, thoáng mát, vì có diện tích rộng nên mọi người đi lại dễ dàng hơn lúc cao điểm người bệnh đến đăng ký khám, chữa bệnh.

Giai đoạn 3: Thực hiện

Khảo sát khu vực, vị trí để tiến hành sắp xếp chia lại quầy, đặt ở các vị trí phù hợp.

Đối với khu vực các quầy đăng ký cũ, tạo thẩm mỹ hình oval, còn lồng ghép giữa đăng ký thu phí và dịch vụ chung, trong khi nhu cầu của người bệnh nhiều, dẫn đến thời gian cao điểm vào giờ sáng dễ ùn tắc xung quanh khu vực đăng ký ngay tại sảnh chính bệnh viện.

Tiến hành cải tạo: đã quan sát, xem lại diện tích sử dụng hợp lý và chuyển quầy đăng ký đến các khu vực để chia không gian cũng như chức năng nhiệm vụ được rõ ràng hơn.

(Hình ảnh 1: không gian, khu vực quầy đăng ký trước khi tiến hành thay đổi)

Giai đoạn 4: Kiểm thử

Khi khu vực mới đã được khảo sát xong, phòng Hành chính quản trị nhanh chóng di chuyển bàn, ghế của các quầy về vị trí đã định.

- Quầy số 2, 3, 4, 5, 6 - đăng ký khám bảo hiểm y tế, vị trí trước sảnh chính bệnh viện, được di chuyển lùi về phía sau, tạo khoảng trống phía trước, không có không gian thừa bên trong khu vực làm việc

(Hình ảnh 2: Quầy đăng ký bảo hiểm y tế, dịch vụ được tách riêng, lùi về phía sau, không tạo hình oval tại sảnh chính)

- Quầy số 7, 8 đóng tiền dịch vụ, khám sức khỏe, vị trí trước sảnh chính bệnh viện, được di chuyển lùi về phía sau, tạo khoảng trống phía trước, không có không gian thừa bên trong khu vực làm việc

CamScanner

(Hình ảnh 3: Quầy đăng ký bảo hiểm y tế, dịch vụ được tách riêng, lùi về phía sau, không tạo hình oval tại sảnh chính)

- Quầy số 10 đóng mộc và photo miễn phí, không còn đặt chung trong vòng oval với các quầy đăng ký khác
- Quầy số 14 in giấy tờ chuyển tuyến
- Quầy đóng tạm ứng
- Quầy hướng dẫn
- Quầy tư vấn bảo hiểm y tế
- Quầy thu phí cận lâm sàng và ra viện
- Bàn Tư vấn tầm soát sức khỏe theo yêu cầu

Mùa mưa đến toàn khu vực an toàn, không bị ảnh hưởng.

Bên trong các quầy, nhân viên thu phí vẫn đủ không gian di chuyển, lấy chứng từ, trao đổi thông tin.

Bên ngoài các quầy, người bệnh đến đăng ký khám chữa bệnh có khu vực đứng chờ rộng rãi, tạo tâm lý thoải mái. Nhân viên y tế có các nhiệm vụ cần di chuyển qua lại khu vực sảnh chính, khu vực được sắp xếp các quầy đăng ký cũng dễ dàng, nhanh và thuận lợi hơn, tăng hiệu suất công việc.

4. Tính sáng tạo, khoa học khi thực hiện cải tạo

Tận dụng được không gian, làm không gian chung trong bệnh viện phần nào được đẹp hơn.

Đảm bảo được 5S trong môi trường bệnh viện.

CamScanner