SỞ Y TẾ TỈNH LAI CHÂU
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

Số: 827/QĐ - BVĐKT

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

Lai Châu, ngày 02 tháng 11 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình khám bệnh của người bệnh có thẻ BHYT và Quy trình khám bệnh của người bệnh không thẻ BHYT tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lai Châu

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

Căn cứ Luật khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09/01/2023 của Quốc hội;

Căn cứ Nghị định số 96/2023/ND-CP ngày 30/12/2023 của Chính Phủ về Quy định chi tiết một số điều của Luật khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19 tháng 9 năm 1997 của Bộ Y tế về việc ban hành quy chế bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 402/QĐ-UBND ngày 17/3/2026 của Ủy Ban nhân dân tỉnh Lai Châu về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện Đa khoa tỉnh trực thuộc Sở Y tế tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Quyết định số 95/QĐ-SYT ngày 05/02/2026 của Giám đốc sở Y tế tỉnh Lai Châu về việc Quy định quản lý công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của Sở Y tế tỉnh Lai Châu;

Căn cứ Biên bản cuộc họp Hội đồng khoa học bệnh viện 28/10/2026 của Bệnh viện đa khoa tỉnh Lai Châu về việc tổ chức thẩm định các quy trình quản lý bệnh viện;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Điều dưỡng - Dinh dưỡng, trưởng khoa Khám bệnh Bệnh viện Đa khoa tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định Quy trình khám bệnh của người bệnh có thẻ BHYT và Quy trình khám bệnh của người bệnh không có thẻ BHYT tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lai Châu.

(Có nội dung các Quy trình kèm theo)

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trưởng (phó) các khoa phòng thuộc Bệnh viện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Lưu: VT, ĐD-DD.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH LAI CHÂU
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

Đào Việt Hưng

SỞ Y TẾ TỈNH LAI CHÂU
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH CỦA NGƯỜI BỆNH CÓ THẺ BHYT

(Ban hành kèm theo Quyết định số 427/QĐ-BVĐKT ngày 02 tháng 11 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lai Châu)

01.QT.KB

LAI CHÂU, NĂM 2026

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH **KHOA/PHÒNG:KHÁM BỆNH**	**QUY TRÌNH KHÁM BỆNH CỦA NGƯỜI BỆNH CÓ THẺ BHYT**	Mã số:01.QT.KB Ngày ban hành: 02/11/2026 Ngày hiệu lực: 02/11/2026 Lần ban hành: 02 Lần sửa đổi: 00

	Người viết	**Người kiểm tra**	**Người phê duyệt**
Họ và tên	Bs. Trần Thị Diệu Lan	BsCKII. Nguyễn Thanh Thủy	BsCKII. Đào Việt Hưng
Chức vụ	Phó trưởng khoa Khám Bệnh	Phó Giám đốc/ Phó chủ tịch HĐKH	Giám đốc/ Chủ tịch HĐKH
Chữ ký			

NƠI NHẬN TÀI LIỆU*(ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu ✓ vào ô bên cạnh)*

☑	Ban Giám đốc				
☑	Các khoa phòng bệnh viện				
☑	Website bệnh viện				

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (*tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)*

Ngày sửa đổi	**Trang**	**Hạng mục sửa đổi**	**Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi**
			Chưa

I. MỤC ĐÍCH

Thống nhất trình tự, trách nhiệm và phương thức phối hợp giữa các bộ phận trong tiếp đón, đăng ký, khám bệnh, thực hiện chỉ định, thanh toán và kết thúc lượt khám đối với người bệnh có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT).

Bảo đảm quyền lợi BHYT của người bệnh theo quy định pháp luật, kiểm soát thông tin thẻ BHYT, điều kiện hưởng, thủ tục khám bệnh, chỉ định chuyên môn và chi phí khám bệnh, chữa bệnh.

Nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian chờ, bảo đảm an toàn người bệnh, hạn chế sai sót hồ sơ và thanh toán BHYT.

Làm căn cứ để kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng và cải tiến hoạt động khám bệnh tại Bệnh viện.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

2.1. Phạm vi áp dụng: Bộ phận tiếp đón/đăng ký khám bệnh, khoa khám bệnh, các khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng, Phòng Kế hoạch Tài chính, bộ phận công nghệ thông tin và các đơn vị có liên quan.

2.2. Đối tượng áp dụng: Người bệnh có thẻ BHYT đến khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lai Châu.

2.3. Trường hợp đặc biệt: Người bệnh cấp cứu được tiếp nhận, đánh giá và xử trí cấp cứu kịp thời, không trì hoãn việc cấp cứu vì chưa hoàn thành thủ tục BHYT. Các trường hợp chuyển cơ sở khám bệnh, chữa bệnh, điều trị nội trú hoặc thực hiện quy trình chuyên biệt được xử lý theo quy trình tương ứng của Bệnh viện và quy định pháp luật hiện hành.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Bảo hiểm y tế số 25/2008/QH12 ngày 14/11/2008 và các văn bản sửa đổi, bổ sung còn hiệu lực.

Luật số 51/2024/QH15 ngày 27/11/2024 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Bảo hiểm y tế, có hiệu lực từ ngày 01/7/2025.

Nghị định số 188/2025/NĐ-CP ngày 01/7/2025 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm y tế, có hiệu lực từ ngày 15/8/2025.

Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09/01/2023 của Quốc hội, có hiệu lực từ ngày 01/01/2024.

Thông tư số 01/2025/TT-BYT ngày 01/01/2025 của Bộ Y tế quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo hiểm y tế.

IV. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Giải thích thuật ngữ

Không có

4.2.Từ viết tắt

- BHYT: Bảo hiểm y tế

- PK: Phòng khám

- VssID: Vietnam Social Security Identification (Ứng dụng bảo hiểm xã hội số Việt Nam).

- VneID: Vietnam Electronic Identification (Định danh điện tử Việt Nam).

- LĐBV: Lãnh đạo bệnh viện.

- CSST: Chỉ số sinh tồn.

- BN: Bệnh nhân.

- NVYT: Nhân viên y tế.

- HIS: Hospital Information System (Hệ thống thông tin bệnh viện).

- KCB: Khám chữa bệnh.

- CLS: Cận lâm sàng.

- EMR: Electronic Medical Record (Hồ sơ bệnh án điện tử).

- CNHH: Chức năng hô hấp

- PK1: Phòng khám 1.

- PK2: Phòng khám 2.

- PK4: Phòng khám 4.

- PK5: Phòng khám 5.

- NB: Người bệnh.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Khám bệnh của người bệnh có thẻ BHYT

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Lấy số tự động (Bàn đón tiếp)	**Bước 1**	- Nhân viên tiếp đón hướng dẫn lấy số tự động tại Kios lấy số. - Lấy số thứ tự, theo dõi 04 màn hình chờ, vào đăng ký khám khi máy gọi số tự động báo.
↓		
Thủ tục đăng ký khám bệnh (Quầy đón tiếp 1, 2,3,4)	**Bước 2**	- Xuất trình CCCD tích hợp mức độ 2/BHYT hoặc mở ứng dụng VssID/ VneID, giấy chuyển tuyến (nếu có). - Cung cấp thông tin theo yêu cầu - Mua sổ khám bệnh (nếu chưa có) và tạm thu phí ban đầu theo quy định (Trừ BN quản lý bệnh mạn tính ở PK1, PK2, PK4, PK5) - Nhận phiếu khám vào phòng khám theo hướng dẫn trên phiếu. - Đối tượng BN ưu tiên được đăng ký KCB tại quầy tiếp đón số 4
↓		
Các Phòng khám Chuyên khoa	**Bước 3**	Bệnh nhân theo dõi màn hình trước cửa các PK, vào phòng khám theo đúng số thứ tự được gọi và thông tin trên màn hình. - Bác sỹ tại buồng khám thực hiện khám lâm sàng chung. Cho chỉ định cận lâm sàng (nếu có) - Điều dưỡng: Đo CSST cho BN, kiểm tra lại xem BN đã tạm ứng phí và các giấy tờ liên quan đến chế độ hưởng BHYT. - Trường hợp 1: Không có chỉ định cận lâm sàng. Kê đơn thuốc (nếu có), in đơn thuốc. Trên bảng kê chi phí khám chữa bệnh ngoại trú: cho BN ký sinh trắc học dấu vân tay, NVYT ký số mục người lập bảng kê, kết thúc hồ sơ khám bệnh và hướng dẫn cho BN đi thanh toán, lĩnh thuốc BHYT. - Trường hợp 2: Đối với chuyển cơ sở khám chữa bệnh có phiếu hẹn của bệnh viện tuyến trên. Bác sỹ thực hiện viết giấy chuyển tuyến đến cơ sở khám chữa bệnh theo hẹn trên hệ thống phần mềm và in phiếu chuyển tuyến ra để trình ký LĐBV. Thực hiện ký số BBHC, phiếu chuyển tuyến và gửi trình ký LĐBV ký số. Cho BN ký sinh trắc học dấu vân tay trên bảng kê chi phí khám chữa bệnh ngoại trú, NVYT ký số mục người lập bảng kê, kết thúc hồ sơ KB và hướng dẫn cho BN đi thanh toán .

Thực hiện cận lâm sàng	**Bước 4**	- Nhân viên y tế tại các phòng khám tích trên hệ thống phần mềm quản lý khám chữa bệnh theo đúng chỉ định của Bác sỹ, thực hiện ký số các chỉ định và cho BN ký sinh trắc học dấu vân tay các giấy tờ theo quy định chuyên môn (nếu có): Cam đoan trước khi làm thủ thuật/ Trước khi tiêm thuốc cản quang,.. - In phiếu cận lâm sàng. - Bệnh nhân thực hiện cận lâm sàng tại các phòng theo hướng dẫn.
Quay lại phòng khám chuyên khoa	**Bước 5**	- BN quay lại phòng khám khi có đủ kết quả cận lâm sàng - Bác sỹ căn cứ kết quả cận lâm khám và tư vấn: - Trường hợp 1: Kê đơn thuốc ngoại trú hoặc chuyển tuyến(nếu có) thực hiện giống như trường hợp 1 và trường hợp 2 ở bước 3. Không in các kết quả CLS và bảng kê thanh toán chi phí KCB ngoại trú. Thực hiện scan các giấy tờ sau (nếu có): Giấy chuyển tuyến của tuyến dưới, các kết quả siêu âm, hình ảnh điện tim, điện não đồ, đo CNHH, các thủ thuật của PK Mắt. NVYT các PK hướng dẫn cho người bệnh tra cứu lịch sử khám chữa bệnh bằng cách quyét mã QR code trên phiếu khám bệnh. - Trường hợp 2: Vào điều trị nội trú. Các PK hoàn thiện hồ sơ bệnh án vào viện trên phần mềm KCB. In tờ phiếu vào viện, khoanh tròn rõ vào khoa nào ghi trên phiếu, kẹp cùng các giấy tờ, kết quả CLS cần phải scan (nếu có) bàn giao cùng với BN vào khoa điều trị hoặc nhân viên tiếp đón hỗ trợ đưa BN vào khoa điều trị. PK thực hiện ký số các mẫu phiếu bàn giao NB vào khoa trên phần mềm khám chữa bệnh theo quy định.
Đăng ký vào viện Hoặc Thanh toán BHYT	**Bước 6**	* Các PK hướng dẫn bệnh nhân cầm theo phiếu đăng ký khám bệnh, phiếu tạm thu, đơn thuốc (nếu có) đến quầy kế toán ngoại trú để làm thủ tục thanh toán viện phí. Trường hợp bệnh nhân không có những giấy tờ trên thì PK ghi số hồ sơ khám bệnh cho bệnh nhân đi thanh toán. * Nhân viên kế toán kiểm tra lại bảng kê chi phí khám chữa bệnh ngoại trú trên phần mềm, thực hiện ký số vào mục "Kế toán viện phí" và thực hiện thanh toán cho bệnh nhân đúng chế độ.

↓		
Quầy cấp phát thuốc ngoại trú(nếu có đơn thuốc)	**Bước 7**	- Dược sỹ cấp phát thuốc kiểm tra đơn thuốc. - Cấp phát và hướng dẫn người bệnh sử dụng thuốc.

5.2 Các rủi ro chính

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần xuất xuất hiện (*)			Mức độ ảnh hưởng (**)			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Nhập sai thông tin định danh hoặc nhầm người bệnh			x	x			Đối chiếu thông tin định danh trước khi tạo lượt khám, thực hiện dịch vụ và kê đơn; sửa dữ liệu theo phân quyền, lưu vết chỉnh sửa
2	Thông tin thẻ BHYT hết giá trị, sai lệch hoặc chưa xác thực được		x		x			Kiểm tra trên hệ thống, hướng dẫn bổ sung thông tin và phối hợp bộ phận BHYT để xác minh; giải thích rõ phương án xử lý.
3	Hệ thống HIS, kết nối xác thực hoặc truyền dữ liệu gặp sự cố		x		x			Áp dụng quy trình dự phòng được phê duyệt, ghi nhận đầy đủ thông tin, báo CNTT và cập nhật dữ liệu sau khi khôi phục.
4	Người bệnh chưa hiểu phần chi phí cùng chi trả hoặc khoản ngoài phạm vi BHYT		x			x		Công khai thông tin, giải thích rõ căn cứ tính tiền và mức hưởng; cung cấp chứng từ, tiếp nhận phản ánh và kiểm tra lại khi có khiếu nại.

VI. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Hồ sơ khám bệnh ngoại trú của người bệnh có BHYT	Theo mã hồ sơ trên HIS/EMR	Bộ phận lưu trữ hồ sơ bệnh án, hệ thống EMR	Theo quy định pháp luật hiện hành về hồ sơ bệnh án
2	Đơn thuốc ngoại trú, hướng dẫn điều trị và lịch hẹn tái khám	Theo mã hồ sơ bệnh án	Khoa khám bệnh/HIS/EMR	Theo quy định hiện hành
3	Chứng từ thu viện phí, bảng kê chi phí khám bệnh, chữa bệnh BHYT	Theo chứng từ thu viện phí	Phòng Kế hoạch Tài chính	Theo quy định hiện hành về kế toán, tài chính và thanh toán BHYT

SỞ Y TẾ TỈNH LAI CHÂU
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

QUY TRÌNH
KHÁM BỆNH CỦA NGƯỜI BỆNH KHÔNG CÓ THẺ BHYT

(Ban hành kèm theo Quyết định số 827/QĐ-BVĐKT ngày 03 tháng 11 năm 2026 của Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lai Châu)

02.QT.KB

LAI CHÂU, NĂM 2026

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH **KHOA/PHÒNG:KHÁM BỆNH**	**QUY TRÌNH KHÁM BỆNH CỦA NGƯỜI BỆNH KHÔNG CÓ THẺ BHYT**	Mã số: 02.QT.KB Ngày ban hành: 02/11/2026 Ngày hiệu lực: 02/11/2026 Lần ban hành: 02 Lần sửa đổi: 00

	Người viết	**Người kiểm tra**	**Người phê duyệt**
Họ và tên	Bs. Trần Thị Diệu Lan	BsCKII. Nguyễn Thanh Thủy	BsCKII. Đào Việt Hưng
Chức vụ	Phó trưởng khoa Khám Bệnh	Phó Giám đốc/ Phó chủ tịch HĐKH	Giám đốc/ Chủ tịch HĐKH
Chữ ký			SỞ Y TẾ TỈNH LẠNG SƠN BỆNH VIỆN ĐA KHOA TỈNH

NƠI NHẬN TÀI LIỆU*(ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu ✓ vào ô bên cạnh)*

☑	Ban Giám đốc				
☑	Các khoa phòng bệnh viện				
☑	Website bệnh viện				

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI ***(tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)***

Ngày sửa đổi	**Trang**	**Hạng mục sửa đổi**	**Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi**
			Chưa

I. MỤC ĐÍCH

Thống nhất trình tự, trách nhiệm và phương thức phối hợp giữa các bộ phận trong tiếp đón, đăng ký, khám bệnh, thực hiện chỉ định, thanh toán và kết thúc lượt khám đối với người bệnh không có thẻ bảo hiểm y tế (BHYT).

Bảo đảm quyền lợi của người bệnh theo quy định pháp luật, kiểm soát thông tin, thủ tục khám bệnh, chỉ định chuyên môn và chi phí khám bệnh, chữa bệnh.

Nâng cao chất lượng phục vụ, rút ngắn thời gian chờ, bảo đảm an toàn người bệnh, hạn chế sai sót hồ sơ và thanh toán viện phí.

Làm căn cứ để kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng và cải tiến hoạt động khám bệnh tại Bệnh viện.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

2.1. Phạm vi áp dụng: Bộ phận tiếp đón/đăng ký khám bệnh, khoa khám bệnh, các khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng, Phòng Kế hoạch Tài chính, bộ phận công nghệ thông tin và các bộ phận có liên quan.

2.2. Đối tượng áp dụng: Người bệnh không có thẻ BHYT đến khám bệnh ngoại trú tại Bệnh viện Đa khoa tỉnh Lai Châu.

2.3. Trường hợp đặc biệt: Người bệnh cấp cứu được tiếp nhận, đánh giá và xử trí cấp cứu kịp thời, không trì hoãn việc cấp cứu vì chưa hoàn thành thủ tục BHYT.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09/01/2023 của Quốc hội, có hiệu lực từ ngày 01/01/2024.

Căn cứ Quyết định số 1895/1997/QĐ-BYT ngày 19 tháng 9 năm 1997 của Bộ Y tế về việc ban hành quy chế bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 1313/QĐ-BYT ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc Ban hành hướng dẫn quy trình khám bệnh tại khoa Khám bệnh của bệnh viện;

IV. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

4.1. Giải thích thuật ngữ

Không có

4.2.Từ viết tắt

Không có

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Khám bệnh của người bệnh không có thẻ BHYT

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Lấy số tự động (Bàn đón tiếp)	**Bước 1**	- Nhân viên tiếp đón hướng dẫn lấy số tự động - Lấy số thứ tự, theo dõi màn hình chờ, vào đăng ký khám khi máy gọi số tự động báo.
↓		
Tiếp nhận (Quầy đón tiếp 1, 2, 3,4)	**Bước 2**	- Cung cấp thông tin theo yêu cầu - Mua sổ khám bệnh (nếu có nhu cầu) và tạm thu phí ban đầu. - Nhận phiếu khám vào phòng khám theo hướng dẫn trên phiếu.
↓		
Các Phòng khám Chuyên khoa	**Bước 3**	Bệnh nhân theo dõi màn hình chờ và vào phòng khám theo số thứ tự được gọi và thông tin trên màn hình. - Bác sĩ tại buồng khám thực hiện khám lâm sàng chung. Cho chỉ định cận lâm sàng(nếu có) - Trường hợp 1:Không có chỉ định cận lâm sàng . Kê đơn thuốc (nếu có). - Trường hợp 2: Đối với chuyển tuyến trên, thanh toán chi phí khám chữa bệnh và lên tuyến trên không cần giấy chuyển tại nơi khám chữa bệnh ban đầu. - Trường hợp 3: Bệnh nhân có chỉ định cận lâm sàng thực hiện theo chỉ định của Bác sĩ
↓		
Thực hiện cận lâm sàng	**Bước 4**	- In phiếu cận lâm sàng - Bệnh nhân thực hiện cận lầm sàng tại các phòng theo hướng dẫn *Lưu ý: Nhân viên tại các phòng khám hoặc phòng cận lâm sàng kiểm tra các chỉ định lâm sàng của người bệnh vượt quá số tiền đã tạm thu thì hướng dẫn bệnh nhân đến phòng thu phí ngoại trú tạm thu thêm.

↓		
Quay lại phòng khám chuyên khoa	**Bước 5**	- Quay lại phòng khám khi có đủ kết quả cận lâm sàng. - Bác sĩ căn cứ kết quả cận lâm khám và tư vấn. - Trường hợp 1: Kê đơn thuốc cho bệnh nhân tự mua thuốc tại nhà thuốc bệnh viện. - Trường hợp 2: Vào điều trị nội trú
↓		
Đăng ký vào viện Hoặc Thanh toán viện phí	**Bước 6**	* Đối với bệnh nhân vào điều trị nội trú: - Hoàn thiện hồ sơ bệnh án và làm thủ tục tạm thu tại quầy thu viện phí ngoại trú. - Nhân viên tại phòng khám ban đầu đưa người bệnh vào viện(hoặc nhân viên trợ giúp người bệnh , lái xe, bảo vệ) * Bệnh nhân thanh toán viện phí: - Trực tiếp tại quầy thu phí ngoại trú.
Quầy cấp phát thuốc ngoại trú(nếu có đơn thuốc)	**Bước 7**	- Dược sĩ bán thuốc theo đơn của bác sĩ. - Hướng dẫn người bệnh sử dụng thuốc.

5.2 Các rủi ro chính

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần xuất xuất hiện (*)			Mức độ ảnh hưởng (**)			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Hệ thống HIS, kết nối xác thực hoặc truyền dữ liệu gặp sự cố		x		x			Áp dụng quy trình dự phòng được phê duyệt, ghi nhận đầy đủ thông tin, báo CNTT và cập nhật dữ liệu sau khi khôi phục.
2	Người bệnh chưa hiểu phần chi phí cùng chi trả hoặc khoản ngoài phạm vi BHYT		x			x		Công khai thông tin, giải thích rõ căn cứ tính tiền và mức hưởng; cung cấp chứng từ, tiếp nhận phản ánh và kiểm tra lại khi có khiếu nại.

VI. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Hồ sơ khám bệnh ngoại trú của người bệnh không có BHYT	Theo mã hồ sơ trên HIS/EMR	Bộ phận lưu trữ hồ sơ bệnh án, hệ thống EMR	Theo quy định pháp luật hiện hành về hồ sơ bệnh án
2	Chứng từ thu viện phí, bảng kê chi phí khám bệnh, chữa bệnh không BHYT	Theo chứng từ thu viện phí	Phòng Kế hoạch Tài chính	Theo quy định hiện hành về kế toán, tài chính và thanh toán BHYT