

Số: /KH-BVTT

Tây Ninh, ngày tháng 01 năm 2026

KẾ HOẠCH Về việc Đăng ký khám chữa bệnh từ xa

Căn cứ Luật Khám, chữa bệnh 15/2023/QH15 ngày 09 tháng năm 2023 của Ủy ban thường vụ quốc hội;

Căn cứ Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh;

Căn cứ Thông tư số 57/2024/TT-BYT ngày 31 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế quy định việc phân cấp, giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực khám bệnh, chữa bệnh thuộc thẩm quyền quản lý của Bộ Y tế;

Căn cứ Kế hoạch số 19/KH-BVTT-KHTH ngày 09 tháng 01 năm 2026 của Bệnh viện Tâm thần Tây Ninh.

Bệnh viện Tâm thần xây dựng Kế hoạch Về việc đăng ký khám chữa bệnh từ xa năm 2026 như sau :

I. Tóm tắt điều hành

Kế hoạch này đề xuất triển khai hệ thống đăng ký khám bệnh từ xa cho Bệnh viện Tâm thần Tây Ninh, sử dụng hai kênh chính Zalo và Số điện thoại. Mục tiêu chính là nâng cao trải nghiệm bệnh nhân, giảm tải quy trình tại quầy tiếp đón, và cải thiện hiệu quả vận hành của bệnh viện. Việc áp dụng công nghệ số vào quy trình đăng ký sẽ giúp bệnh nhân tiếp cận dịch vụ dễ dàng hơn, đặc biệt là những trường hợp ở xa hoặc có khó khăn trong di chuyển.

II. Mục tiêu:

- Tăng cường tiếp cận dịch vụ: Giúp bệnh nhân dễ dàng đăng ký khám, tư vấn từ xa, không phân biệt khoảng cách địa lý.
- Nâng cao sự hài lòng của bệnh nhân: Rút ngắn thời gian chờ đợi, cung cấp thông tin kịp thời và chính xác.
- Tối ưu hóa nguồn lực bệnh viện: Giảm áp lực cho bộ phận tiếp đón, cho phép nhân viên tập trung vào các nhiệm vụ chuyên môn hơn.
- Cải thiện chất lượng dữ liệu: Thu thập thông tin bệnh nhân có cấu trúc ngay từ đầu, hỗ trợ quản lý hồ sơ và lập kế hoạch.
- Đảm bảo tính bảo mật: Thiết lập quy trình rõ ràng để bảo vệ thông tin cá nhân của bệnh nhân.

III. Phạm vi áp dụng và đối tượng

- Phạm vi: Áp dụng cho toàn bộ quy trình đăng ký khám bệnh tại Bệnh viện Tâm thần Tây Ninh.
- Đối tượng: Tất cả bệnh nhân có nhu cầu khám bệnh, bao gồm bệnh nhân mới, bệnh nhân tái khám và các trường hợp cần tư vấn tâm lý sơ bộ từ xa.

IV. Kênh triển khai chính

- Zalo :

- Sử dụng nền tảng Zalo phổ biến tại Việt Nam để tương tác hai chiều, tự động hóa một phần quy trình.

- Hỗ trợ gửi/nhận thông tin nhanh chóng, hình ảnh (nếu cần).

2. Số điện thoại cố định:

- Đảm bảo khả năng tiếp cận cho bệnh nhân không sử dụng Zalo hoặc ưu tiên trao đổi trực tiếp.

- Xử lý các trường hợp phức tạp hơn, yêu cầu tư vấn kỹ lưỡng hơn.

V. Kế hoạch triển khai chi tiết

1. Kênh Zalo:

a. Giai đoạn Chuẩn bị:

- Thiết lập Zalo: Tạo tài khoản "Bệnh viện Tâm thần Tây Ninh" thông qua số điện thoại 0889390414

- Phân công nhân sự: Bác sĩ trực

b. Quy trình Đăng ký qua Zalo:

Bước 1: Tiếp cận Zalo Bệnh nhân tìm kiếm tên hoặc quét mã QR của bệnh viện và cung cấp thông tin: Họ và tên, ngày giờ đến khám.

Bước 2: Nhân viên xử lý (Bác sĩ trực)

- Kiểm tra thông tin, phân loại ca bệnh (khám mới/tái khám/tư vấn).

- Tra cứu lịch khám của bác sĩ/chuyên khoa phù hợp.

Bước 3: Xác nhận lịch hẹn:

- Gửi lại thông tin lịch hẹn chi tiết (Ngày, giờ, bác sĩ, phòng khám, mã số đăng ký nếu có).

- Kèm theo các lưu ý quan trọng trước khi đến khám (giấy tờ cần mang theo, chuẩn bị...).

2. Kênh Số điện thoại cố định:

a. Giai đoạn Chuẩn bị:

- Số điện thoại: Sử dụng một số điện thoại 0889390414 đăng ký từ xa.

- Trang bị cơ sở vật chất: Đảm bảo đường truyền ổn định, thiết bị nghe gọi chất lượng cao.

- Phân công nhân sự: Bác sĩ trực

b. Quy trình Đăng ký qua điện thoại:

Bước 1: Bệnh nhân gọi đến số điện thoại đã công bố 0889390414.

Bước 2: Bác sĩ trực tiếp nhận: Chào hỏi, xác minh thông tin cơ bản của bệnh nhân.

Bước 3: Ghi nhận yêu cầu: Lắng nghe lý do khám, mong muốn về thời gian, ghi chú cẩn thận.

Bước 4: Kiểm tra lịch và đặt lịch: Tra cứu lịch, đề xuất lịch hẹn phù hợp.

Bước 5: Xác nhận lịch hẹn: Đọc lại thông tin chi tiết cho bệnh nhân xác nhận, cung cấp mã số đăng ký và các lưu ý cần thiết. Khuyến khích bệnh nhân ghi lại.

3. Thời gian nhận đặt lịch khám qua Zalo và Điện thoại:

Sáng từ 7 giờ đến 11 giờ, chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút các ngày trong tuần trừ Thứ bảy, Chủ nhật và các ngày Lễ tết.

VI. Các yếu tố hỗ trợ và truyền thông

- Công bố rộng rãi thông tin:
 - + Đăng tải rõ ràng Zalo và số điện thoại đăng ký trên website bệnh viện, fanpage, bảng tin nội bộ, và các kênh truyền thông địa phương.
 - + Hướng dẫn đơn giản, dễ hiểu về các bước đăng ký trên mọi kênh thông tin.
- Đánh giá và cải tiến liên tục:
 - + Định kỳ thu thập phản hồi từ bệnh nhân và nhân viên về quy trình đăng ký.
 - + Theo dõi số liệu đăng ký, tỷ lệ chuyển đổi, và thời gian phản hồi để liên tục tối ưu hóa.

VII. Quản lý rủi ro và xử lý tình huống

- Trường hợp khẩn cấp: Mọi kênh đều cần có thông báo rõ ràng về việc ưu tiên đến bệnh viện ngay hoặc gọi cấp cứu đối với các trường hợp y tế khẩn cấp, không chờ đợi lịch hẹn từ xa.
- Thông tin không rõ ràng: Nhân viên chủ động liên hệ lại để xác minh thông tin chi tiết.
- Bảo mật thông tin: Đào tạo và nhắc nhở thường xuyên về quy tắc bảo mật dữ liệu bệnh nhân; sử dụng các kênh truyền thông an toàn được bệnh viện phê duyệt../.

Nơi nhận:

- Sở Y tế tỉnh Tây Ninh;
- Các khoa, phòng;
- Lưu: VT, KHTH, Thư (2) .

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Luân Em