

平成 30 年度静岡赤十字病院医事業務委託仕様書（各診療科外来受付業務）

1. 目的

- (1) 別紙共通仕様書の同項による。
- (2) 業務の遂行に当たっては、病院職員との連携を保ち協力体制をもってこれを行う。

2. 委託業務の要件

別紙共通仕様書の同項による。

3. 業務の内容

下記各診療科の受付業務

内科	A 外来	循環器科・心臓血管外科
呼吸器科		内視鏡室
甲状腺科		眼科
血液内科		化学療法室
リウマチ膠原病科		耳鼻咽喉科
消化器科		リハビリテーション科
神経内科	B 外来	精神科
泌尿器科		産婦人科
外科		小児科
脳神経外科		
皮膚科		
形成外科		
整形外科	C 外来	

(1) 業務形態

ア 業務形態は、外来の休診日（以下「休診日」という）を除く毎日とし、その業務時間は原則として午前 8 時 30 分から午後 5 時までとする。

ただし、業務の状況により上記の時間を変更することができる。（別紙配員計画参照）※現在 ABC 外来は 8 時 15 分に窓口開始

5 月の連休と年末年始の期間は、数日一部外来を開け予約受診者の受付と会計入力を行う。

イ 労働基準法に定める休憩、休息時間は受託側で調整を行う。

ウ 前号の規定によりがたい場合が生じたときは、当事者間で協議のうえ定める。

(2) 委託業務の内容

- ① 受付対応
- ② 会計入力
- ③ 電話対応
- ④ 保険請求業務
- ⑤ その他

ア 受付対応

(ア) 患者が診察券を出したら、カルテ画面の到着確認を行い、診察券を患返者却へする。

(イ) 患者のファイル等の準備

(ABC 外来)

予約患者のうち紹介状など患者持参資料がある場合と、予約外患者は基本スケジュールを出力し、ファイルにセットして診察室へ持って行く。

(単科外来)

全ての患者の基本スケジュールを出力し、ファイルにセットして診察室へ持って行く。

(ウ) 旧紙カルテ運用科（眼科・血液内科・産婦人科）は医師より依頼があった場合など必要時、準備してある紙ルカテをファイルと一緒に診察室へ持って行く。

(エ) 初診、再来初診患者の問診票記入の説明をし、必要時は保険外併用療養費の説明を行う。予約外患者の受診理由を聞く。

※患者が記入できない場合は代筆する。

カルテ画面で医師振り分けを行う。判断がつかない場合はその旨をファイルに記載などして診療補助者に伝える。

(オ) 画面を確認し、院内処方になる場合は理由に○をつけファイルに入れて診察室へまわす。

(カ) 診察券を忘れた患者に仮診察券を発行する。

(キ) 患者の呼び方について、不明な患者については本人に確認をする。

番号のみの呼び出し希望については、診察券に緑シールを貼りつけ、患示者板掲に詳細を入力する。

(ク) 他科依頼の患者については、必要資料を揃え患者を案内する。日付未定でコンサルテーション入力されている場合はオーダー日付の確定を行う。

(ケ) 他科からの依頼患者は受診歴を調べ初診の場合は受付を初診受付に依頼する。

病棟依頼は各外来で受付する。

(コ) リハビリの患者はカルテを担当医師診察室へ持って行く。

(サ) 紹介患者来院時は、紹介窓口を経由しなかった場合地域連携課へ連絡し、外来で紹介状をスキャンする。

(シ) 老人介護保険施設に入所中の患者が来院した場合は、入所証明書を確認し計算センターへ連絡する。

入所証明書はコピーして計算センターに渡す。

(ス) 他病院入院中の患者は入院基本料の記入してある箇所をコピーして計算センターに提出。

(セ) 患者より診察の問い合わせがあった場合は、診察室診療補助者に認確して順番、時間等を伝える。

(ソ) 不在で席に戻った患者については、担当医師についている診療補助者に戻った事を伝える。

(タ) 診察室が別の場所の際は（健診センター等）患者を案内して連れていく。

(チ) 検査、放射線より戻った患者は再度カルテ画面で到着確認を行う。

(ツ) 再診患者が、自動受付機に診察券を通してこない場合は、次回受付の仕方説明を行ない、本日の受診票発行をする。

(テ) 再来初診で、前回受診の病名については、本日の日付印を押す。

(ト) 患者より書類記載の依頼があった場合は、ヤギーの登録を行ない引換証を患者に渡す。

書類記載の為に必要な入院カルテ、外来カルテを準備して医師に書類記載を依頼する。

(ナ) 難病、重度医療保険、労災、自賠の保険について情報が患者登録にある場合は本日の受診内容の関係有無を担当医師に確認する。

初診受付での保険登録等に関係する時は連絡をする。

(ニ) 患者からの問い合わせ対応。（場所、行き先等）

(ヌ) 患者不在の場合は他科への所在確認、また全館放送依頼。

(ネ) 診療補助者が多忙な場合は診察室への患者呼びいれ。

(ノ) 受付時間終了後の来院患者受診可否の確認を医師又は看護師にする。

(ハ) 車椅子での来院患者移動をボランティアに連絡し願います。

(ヒ) 生活保護者の方は交通費用紙の受診日に印を押し渡す。

イ 会計入力

(ア) 診察終了した患者のコスト入力。カルテと処記置載箋の内容が合っているか確認。

内容が違う場合は、診療室又は検査室へ確認をして処理する。

(イ) カルテに所見が入力されているのか確認する。

(ウ) 初診、再来初診時の病名又は追加病名が入力されているのか確認する。

(エ) 難病受給者証、自立支援受給者証等、自己負担管理表があるものは金額を記入・押印する。

(オ) 薬剤処方との差し替え時は、会計入力を変更して計算センターに連絡する。

- (カ) 処方箋の手書きは原本をスキャンし、患者へ交付、一部コピーし医師に登録用紙記入依頼、薬局から連絡がきた時点で医事コードを入力する。
- (キ) 診察終了後、次回予約と患者行き先への指示の漏れについて確認する。
- (ク) 会計終了後、看護師より患者へ説明がある患者ファイル、診察券を診療補助者へ渡す。
- (ケ) 紹介状を患者に持たせる際は、医師印を押し内容確認をしたうえで、必要な書類を準備して封筒に入れ封をする。
紹介状が手書きの場合はスキャン後、封筒に宛名を記載する。CD-Rが必要な場合は依頼書の作成、確認を行い、放射線科へ持って行く。CD-Rができあがったら受取りに行く。
- (コ) 診断書等書類については内容確認のうえ、医師印を押し、必要時はスキャンをして封筒に入れる。記載後、患者交付又は医事課書類係りに渡す。
- (サ) 会計終了後、患者に処方箋・予約票、検査箋を渡す。
- (シ) 会計終了後、患者に処方箋・予約票、検査箋を渡す際、不在であった患者には再度お呼びして渡す。
- (ス) 細菌培養感受性検査を行う患者には、後日追加金の発生がある可能性を説明する。
- (セ) 初診患者には会計方法、薬の受け取り方、次回受診時の受付方法を説明する。
- (ソ) 保険証の確認ができていない患者には、[保証険提示のお願い]用紙を渡し案内する。
- (タ) 会計変更があった場合の会計修正。
- (チ) 医師・看護師からの依頼でファイルを再度使用する場合は診療室に持って行く。
- (ツ) 紹介での来院患者のファイルを医師に戻して、返事記載を依頼する。
診療補助者より、検査・放射線の同意書のスキャン依頼があればその場ですぐ医師名・印を確認しスキャンをし、「保管済」印を押したうえで、患者に原本を返却する。
- (テ) 入院中依頼患者の連絡票を病棟に返却する。(看護師・助手の場合あり)
- (ト) 管理料のテンプレート入力が無い場合は、算定確認と入力依頼をする。
- (ナ) 初回の麻薬処方箋が処方された患者さんを当院薬局に御案内する。
- (ニ) 担当医変更の御案内

ウ 電話対応

- (ア) 患者からの予約変更依頼。
- (イ) 患者からの診断書作成確認。
- (ウ) 患者からの外来受診時間、外来医師についての問い合わせ。
- (エ) 生命保険会社からの診断書内容確認。
- (オ) 医師面談問い合わせと依頼。
- (カ) 医事課より算定問い合わせ。
- (キ) 薬局からの処方箋についての問い合わせ。

- (ク) 医師から、患者予約変更に関しての患者への連絡。
- (ケ) 初診受付からの受付終了後の診察についての受け入れ依頼。
- (コ) 地域医療連携室からの紹介患者についての問い合わせ。
- (サ) 他院からの問い合わせ。
- (シ) 各検査室からの検査実施に関する問い合わせ。
- (ス) 他科からのフィルムの貸し出し依頼。
- (セ) 会計変更時の患者への連絡。
- (ソ) 病棟からの入院患者受診について等の問い合わせ。

エ 保険請求業務

- (ア) レセプト担当から、内容確認のレセプトを受け取り事務処理と医師依頼とに分ける。
- (イ) レセプト院内審査支援システム「べてらん君」によるチェック結果の確認及び修正作業
- (ウ) 事務処理レセプトは内容確認と医事入力を行ない、会計処理を担当に依頼する。
- (エ) 職員への DPC 病名の追加依頼。
- (オ) 医師への依頼については、診療医師を調べ医師毎に分けて依頼する。
- (カ) 医師への依頼から戻ったレセプトについては、レセプト担当へ渡し入力修正等があった場合は処理する。
- (キ) 返戻レセプトについては内容確認、分析し対応方法を医師や関係部署と検討し、保険請求できるようにする。
- (ク) 病名未入力リストや診療内容と病名を確認して、病名不足、病名漏れは医師依頼する。

オ その他

- (ア) 医師・看護師からの依頼カルテ出し。
- (イ) 書類の記載管理（医事課文書係りに渡す、患者掲示板画面入力）。
- (ウ) 書類を電子カルテにスキャンする。
- (エ) 医師・看護師からの依頼資料を電子カルテにスキャンする。
- (オ) 生命保険会社から依頼のフィルム CD・-R のコピー、資料コピーの準備。
- (カ) 救急外来受診者の書類整理と病名確認。
- (キ) 旧紙カルテ運用科は必要患者のカルテを準備する。
- (ク) 退院後の個人フォルダ処理。
- (ケ) 翌日の診察予約患者の準備（入院後初回については H27 年 12 月までに入院した患者であれば入院カルテを準備する）。
- (コ) 入院予約患者の個人フォルダ・フィルム用意し、入院当日に入退院管理室に届ける。
- (サ) 手術箋の確認を医師へ依頼する。（入院の場合は確認後、医師印を押し入院会計へ返却する）
- (シ) 地域医療連携課からの紹介状返事を医師へ渡し確認してもらう。

- (ス) オーダー用紙、基本スケジュール、処置箋、スキャン済み書類、注射箋等の整理と廃棄処理。
- (セ) 医事課からの月 1 回の診察予定表を医師と看護師に確認し、医事課に連絡をする。
- (ソ) 休日に診察・入院予定の個人フォルダとフィルムを救急外来に届ける。
- (タ) 医事課からの診断書・意見書・照会等の書類記載を医師に依頼し、記入後は医事課に渡す。
- (チ) 点数改正時は算定の見直しをおこなう。
- (ツ) 外来受付、待合室等の掃除。
- (テ) 予約患者のフィルム有無を確認し、必要フィルムを準備する。
- (ト) 入院時に必要な書類の準備と補充。

カ 形成外科

- (ア) 外来手術患者のカルテ・手術箋・リストバンドを準備する。
- (イ) 外来手術患者は、患者来院時間を調べメモに記入する。
- (ウ) 外来手術終了後は手術室へカルテを取りに行く。

キ 泌尿器科

- (ア) ED 外来受付・会計入カ・予約受付。
- (イ) ESWL 受付 患者に診察前血圧測定の説明。

ク 眼科

- (ア) 外来手術患者のカルテ・手術箋・リストバンドを準備し、患者来院時に同意書確認と血圧測定説明。
- (イ) 外来手術終了後は手術室へカルテを取りに行く。
- (ウ) FAG 検査の患者来院時に同意書確認と血圧測定説明。
- (エ) レーザー手術患者来院時、同意書確認。
- (オ) 他院紹介受診の予約確認（地域通して連絡）

ケ 化学療法室業務

- (ア) 患者対応
 - ・受付、電話対応、インターフォン
- (イ) 物品準備
 - 輸液ポンプの借用
 - 物品、薬品請求
- (ウ) 書類、パンフレット、伝票類の準備
- (エ) 初回患者準備（名札、ファイル作成依頼）、ベッドの準備

- (オ) 医事入力、画面確認
 - (カ) 日誌記入（科別件数等）
 - (キ) 件数データー処理
 - (ク) 図書整理
 - (ケ) ボランティア依頼準備
- コ 産婦人科外来業務**
- (ア) 外来カルテスキャナ業務