SỞ Y TẾ TÂY NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 580 /QĐ-BVĐK

Tây Ninh, ngày 20 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy trình xác định đúng người bệnh khi cung cấp dịch vụ

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09/1/2023 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1352/QĐ-BYT ngày 24/4/2012 của Bộ Y tế về việc phê duyệt tài liệu "Chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng Việt Nam";

Căn cứu Thông tư số 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 của Bộ Y tế Quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 1324/QĐ-UBND ngày 9/7/2024 của Sở Y tế Tây Ninh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện đa khoa tỉnh Tây Ninh;

Căn cứ Biên bản cuộc họp Hội đồng khoa học kỹ thuật Bệnh viện Đa khoa Tây Ninh ngày 29/09/2025;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm quyết định này Quy trình xác định đúng người bệnh khi cung cấp dịch vụ, mã số: QTQL-BV 0092.02.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế cho Quyết định số 1560/QĐ-BVĐK ngày 08/11/2023.

Điều 3. Phó Trưởng phòng Điều dưỡng, Trưởng phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội, Trưởng các khoa/phòng có liên quan thuộc Bệnh viện Đa khoa Tây Ninh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Trang TTĐT BVĐK Tây Ninh
- Lưu VT, P.QLCL&CTXH.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TÂY NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH

QUY TRÌNH

XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH KHI CUNG CẤP DỊCH VỤ

QTQL – BV 0092.02

	Người biên soạn	**Người kiểm tra**			**Người phê duyệt**
Họ tên	Nguyễn Thị Thuỳ Trang	Lê Thị Lệ Quyên	Nguyễn Thị Thanh Tuyền	Hồ Triết Việt Hùng Nam	
Ký tên					
Chức vụ	Nhân viên phòng Điều dưỡng	Phó trưởng phòng Điều dưỡng	Trưởng P.QLCL &CTXH	Phó Giám đốc	

SỞ Y TẾ TÂY NINH BỆNH VIỆN ĐA KHOA	**QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH KHI CUNG CẤP DỊCH VỤ**	Mã số: QTQL- BV 0092.02 Ngày ban hành: …/…/2025 Lần ban hành: 02

1. *Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của tài liệu này.*
2. *Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của người đứng đầu đơn vị hoặc bộ phận.*

NƠI NHẬN (Đánh dấu ☑)

☑	Ban Giám đốc	☑	Khoa Cận lâm sàng.	☐	
☑	Phòng Chức năng	☐		☐	
☑	Khoa Lâm sàng	☐		☐	

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

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

1. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo nhận dạng đúng người bệnh từ lần tiếp xúc đầu tiên đến khi xuất viện.

- Đảm bảo nhận dạng chính xác người bệnh để cung cấp đúng dịch vụ chăm sóc sức khoẻ.

- Nâng cao chất lượng chăm sóc và đảm bảo an toàn tối đa cho NB, tránh nhầm lẫn NB trong suốt quá trình điều trị.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng trong toàn Bệnh viện đa khoa Tây Ninh

3. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

- NVYT thuộc Bệnh viện đa khoa Tây Ninh

- Phòng Điều Dưỡng và phòng QLCL&CTXH, điều dưỡng trưởng/đại diện điều dưỡng, lãnh đạo khoa/phòng có trách nhiệm giám sát việc thực hiện quy trình.

4. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa, thuật ngữ

- Quy trình xác định đúng NB khi cung cấp dịch vụ: là quy trình bắt buộc phải thực hiện nhằm xác nhận và khẳng định đúng NB, đúng loại dịch vụ sẽ cung cấp cho NB trước khi tiến hành và trong suốt quá trình cung cấp các dịch vụ chẩn đoán, điều trị, chăm sóc, phẫu thuật, thủ thuật...

4.2. Từ viết tắt

- QLCL&CTXH:	Quản lý chất lượng và công tác xã hội.
- NVYT:	Nhân viên y tế.
- NB:	Người bệnh
- NNNB:	Người nhà người bệnh.
- HSBA:	Hồ sơ bệnh án
- CLS:	Cận lâm sàng
- XN :	Xét nghiệm

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Quy định chung

- Quy trình này áp dụng cho NB tỉnh táo có khả năng hợp tác trong quá trình xác định đúng NB hoặc NB phải có NNNB/ người giám hộ đảm bảo xác định đúng thông tin của NB trong trường hợp NB không tỉnh táo, hạn chế giao tiếp, lơ mơ, hôn mê hay trẻ em/trẻ sơ sinh. Các trường hợp khác xin ý kiến lãnh đạo.

- NB cần được xác định chính xác trong suốt quá trình khám bệnh, chữa bệnh. Tất cả nhân viên y tế khi thực hiện các dịch vụ tư vấn, can thiệp khám bệnh, chữa bệnh cho NB, có trách nhiệm tuân thủ nghiêm ngặt quy trình xác định đúng NB.

- Xác định đúng NB bao gồm xác định chính xác NB và tất cả những gì liên quan đến NB như: con của người bệnh (khoa sản), HSBA, đơn thuốc, phiếu xét nghiệm, máu, chế phẩm của máu, bệnh phẩm xét nghiệm, phiếu chỉ định và kết quả cận lâm sàng, phiếu thanh toán viện phí,....

- Khi xác định NB phải kiểm tra rõ:

+ Họ tên đầy đủ của NB

+ Ngày tháng năm sinh

+ Địa chỉ

+ Giới tính

+ Mã số NB

❖ Lưu ý: Xác định ít nhất 2 thông tin để nhận dạng NB (không sử dụng số giường/phòng).

- NB tỉnh táo có khả năng hợp tác trong quá trình xác định đúng người bệnh.

- Trường hợp NB không tỉnh táo hoặc hạn chế giao tiếp phải có người nhà/ người đi cùng đảm bảo xác định đúng NB.

- Trẻ sơ sinh được định danh bằng họ tên của bé hoặc họ tên của mẹ (đối với trường hợp sinh đôi, sinh ba bổ sung số thứ tự của bé).

- Trường hợp NB hôn mê không có nhân thân, việc xác định đúng NB dựa vào vòng đeo tay trên NB.

- Các thông tin nhận diện NB được gắn cố định trên NB từ khi vào viện cho tới khi ra viện.

- Khi xác định NB phải sử dụng câu hỏi mở đối với NB để kiểm tra chính xác thông tin NB (hoặc NNNB trong trường hợp NB không thể nói được, không tỉnh táo. Trẻ em không thể cung cấp thông tin chính xác).

- Trong trường hợp có bất cứ thông tin nào của NB không trùng khớp với thông tin trên HSBA, phiếu chỉnh định/biểu mẫu của NB, dịch vụ sẽ không được thực hiện cho NB.

5.2. Các trường hợp cần nhận diện đúng NB

- Khi tiếp nhận đăng ký khám bệnh.

- Khám bệnh.

- Trước khi thực hiện các kỹ thuật thủ thuật và phẫu thuật.
- Trước xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh (lấy máu, siêu âm, chụp X-quang,…)
- Trước khi đưa kết quả chẩn đoán
- Cấp phát thuốc
- Thanh toán viện phí
- Khi nhập - xuất viện
- Trước khi khám-điều trị
- Trước khi chăm sóc, làm thủ thuật và phẫu thuật
- Trước khi thực hiện y lệnh (CLS, XN, siêu âm, thuốc, truyền máu,…).
- Chuyển khoa, chuyển tuyến
- Cung cấp suất ăn cho NB.

Tất cả nhân viên y tế trước khi bàn giao, cung cấp bất kỳ dịch vụ kỹ thuật nào cho NB và NNNB phải nhận diện chính xác NB.

5.3. Các bước thực hiện

5.3.1 Các bước thực hiện chung

- Bước 1: Tiếp nhận NB

+ NVYT yêu cầu NB/NNNB cung cấp thông tin: Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, các thông tin cần thiết khác và xác định giới tính.

+ Nhập thông tin của NB lên hệ thống (nếu có).

- Bước 2: Đối chiếu thông tin

+ NVYT đối chiếu thông tin do NB/NNNB cung cấp với thông tin NB trong HSBA, mã số NB, phiếu chỉ định, y lệnh,….

+ Nhập thông tin tiếp nhận NB trên phần mềm và vào sổ theo dõi nếu NB nhập viện (nếu có).

- Bước 3: Kiểm tra, xác nhận

+ NVYT đọc lại thông tin cho NB/NNNB nghe một lần nữa.

+ NB/NNNB xác nhận lại thông tin đúng hay sai và phản hồi lại NVYT nếu:

• Thông tin đúng: NVYT tiến hành thực hiện tiếp bước 4

• Thông tin sai: NVYT điều chỉnh lại thông tin và thực hiện lại từ bước 1.

- Bước 4: Cung cấp dịch vụ

Khi tất cả các bước thực hiện đầy đủ đảm bảo chính xác NB thì tiến hành cung cấp dịch vụ:

+ Nhận bệnh;

+ Nhập viện;

+ Khám bệnh;

+ Thủ thuật, phẫu thuật;

+ Thực hiện các kỹ thuật cận lâm sàng;

+ Thực hiện y lệnh;

+ Chuyển khoa, chuyển tuyến;

+ Trả kết quả;

+ Cấp phát thuốc;

+ Thu viện phí, thanh toán viện phí;

+ Cung cấp suất ăn;

+ Xuất viện,…

5.3.2 Quy định cho một số trường hợp cụ thể

a. Xác định đúng NB đối với NB lơ mơ, hôn mê

- Trong trường hợp NB lơ mơ, hôn mê, không có khả năng giao tiếp, NVYT đối chiếu thông tin trên vòng đeo tay với HSBA/ phiếu chỉ định, xác định 3 thông tin: họ tên, ngày tháng năm sinh, mã số NB. Sau khi đối chiếu đúng thông tin, NVYT thực hiện cung cấp dịch vụ.

b. Xác định đúng NB trước khi thực hiện các thủ thuật xâm lấn

- Xác định đúng thủ thuật cần thực hiện.
- Căn cứ theo HSBA để thực hiện thủ thuật.
- Nếu thông tin sai sót, thiếu hoặc nhầm lẫn nhân viên thực hiện thủ thuật phải hỏi lại bác sĩ chỉ định và xem lại y lệnh.

c. Xác định đúng NB trước khi lấy bệnh phẩm xét nghiệm

- Đối chiếu thông tin trên giấy xét nghiệm và các chỉ định trong HSBA.
- Đối chiếu thông tin trên mẫu bệnh phẩm với giấy xét nghiệm
- Ghi các thông tin lên ống nghiệm trước sự hiện diện của NB.
- Các thông tin trên giấy và mẫu bệnh phẩm phải đầy đủ, chính xác, rõ ràng. Nếu chưa chính xác, không rõ ràng, nhãn bị nhòe, mờ chữ phải kiểm tra thực hiện lại các bước trên, nếu chỉnh sữa phải có chữ ký xác nhận tên của NVYT.

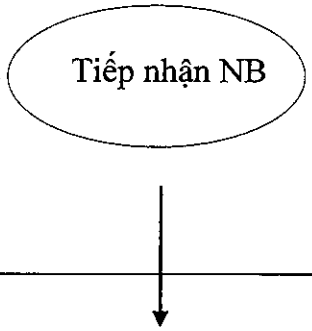
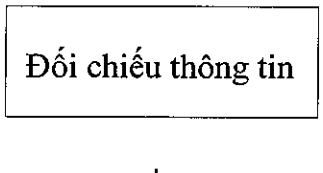
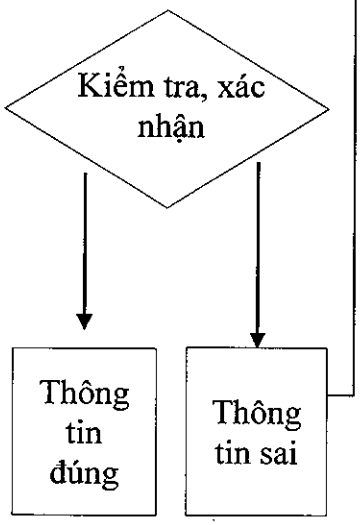
d. Xác định đúng NB trước phẫu thuật

- Phải thực hiện đúng quy trình bàn giao NB trước phẫu thuật và tiếp nhận NB sau phẫu thuật.
- Xác định đúng NB, đúng vị trí mổ (đối với các bộ phận có cặp hoặc có nhiều (tay trái tay phải, ngón tay, ngón chân, đốt sống,…cần đánh dấu tránh nhầm lẫn) đúng phương pháp phẫu thuật tất cả các giai đoạn trước khi tiến hành rạch da (nhập viện, chuyển giao giữa các nhân viên, tiền mê,…).

e. Xác định đúng trẻ tại khoa sản

- Phải thực hiện đúng các quy trình: đeo vòng, nhận diện mẹ con, giao nhận trẻ sơ sinh đảm bảo xác định chính xác NB khi cung cấp dịch vụ và tránh nhầm lẫn trẻ sơ sinh.

5.4. Lưu đồ quy trình xác định đúng NB khi cung cấp dịch vụ

STT	Người thực hiện	Các bước thực hiện	Mô tả chi tiết
1	Nhân viên y tế NB/NNNB		- NVYT yêu cầu NB/NNNB cung cấp thông tin : Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, các thông tin cần thiết khác và xác định giới tính, - Nhập thông tin của NB lên hệ thống (nếu có).
2	Nhân viên y tế		- NVYT đối chiếu thông tin do NB/NNNB cung cấp với thông tin trên HSBA, mã số NB, phiếu chỉ định, y lệnh,...) - Nhập thông tin tiếp nhận NB trên phần mềm và vào sổ theo dõi nếu NB nhập viện (nếu có).
3	Nhân viên y tế NB/NNNB		- NVYT đọc lại thông tin cho NB/NNNB nghe một lần nữa. - NB/NNNB xác nhận lại thông tin đúng hay sai và phản hồi lại NVYT nếu: +Thông tin đúng: NVYT tiến hành thực hiện tiếp bước 4 + Thông tin sai: NVYT điều chỉnh lại thông tin và thực hiện lại từ bước 1.

4	Nhân viên y tế	Cung cấp dịch vụ	+ Nhận bệnh; + Nhập viện; + Khám bệnh; + Thủ thuật, phẫu thuật; + Thực hiện các kỹ thuật cận lâm sàng; + Thực hiện y lệnh; + Chuyển khoa, chuyển tuyến; + Trả kết quả; + Cấp phát thuốc; + Thu viện phí, thanh toán viện phí; + Cung cấp suất ăn; + Xuất viện,…

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng trong các bệnh viện.

2. Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

3. Quy trình kiểm soát tài liệu – QTQL – BV 0001.01.

BẢNG KIỂM GIÁM SÁT
QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH
KHI CUNG CẤP DỊCH

Khoa được giám sát:..... Ngày giám sát:.....

Tên NVYT được giám sát:.....

Người/nhóm giám sát:.....

STT	Nội dung tiến hành	Thực hiện	Không thực hiện	Ghi chú
1	Tiếp nhận NB (chào hỏi, giới thiệu họ, tên; vị trí công tác)			
2	Hỏi NB/NNNB: Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ và các thông tin cần thiết khác. Nhập thông tin của NB lên hệ thống (nếu có).			
3	NVYT đọc lại thông tin			
4	NB/NNNB xác định đúng/sai + Thông tin đúng: cung cấp dịch vụ cho NB. + Thông tin sai: NVYT điều chỉnh lại thông tin NB cho đúng, thực hiện lại bước 1			

Ý kiến của nhóm giám sát: .....

.....

.....

.....

Ý kiến khác (ngoài ý kiến trên):.....

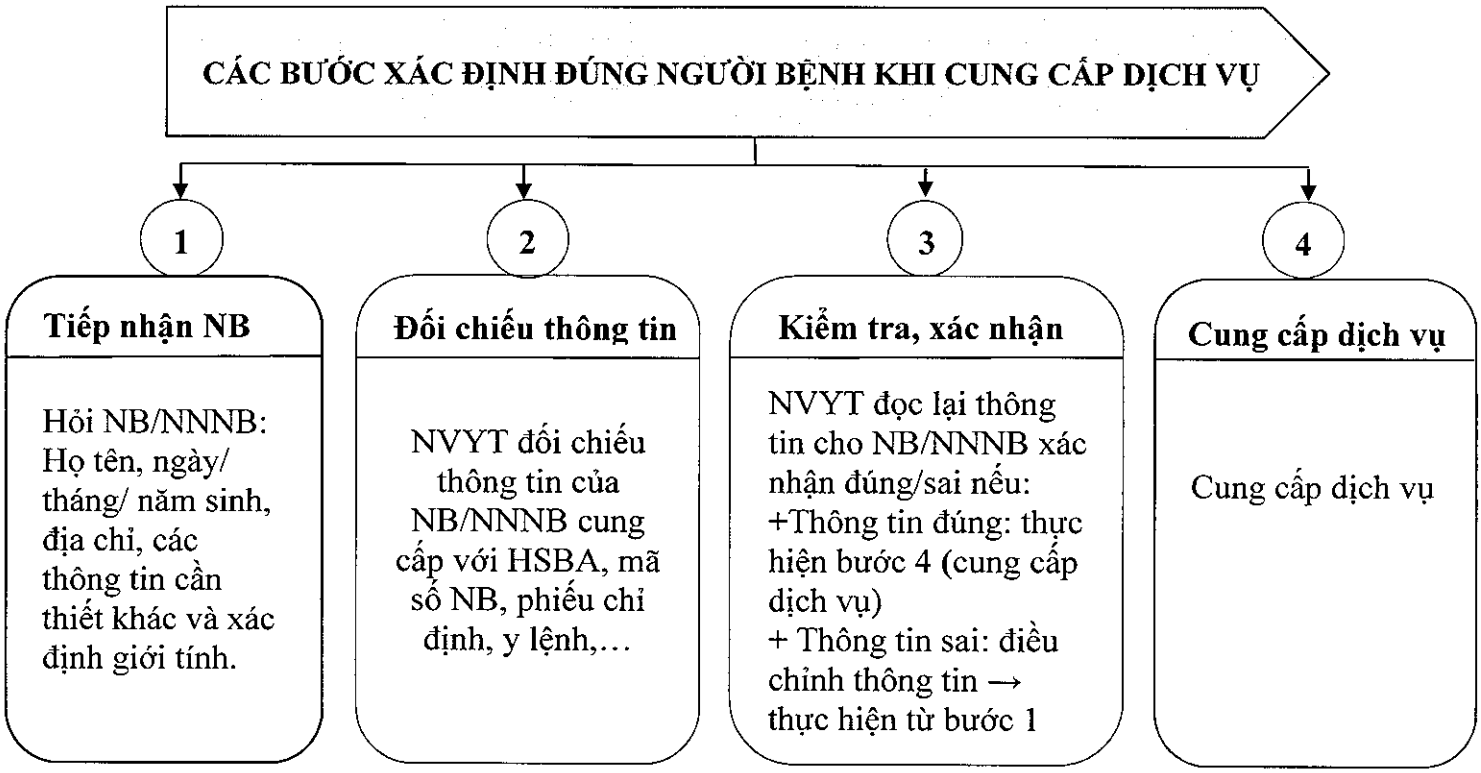
.....

.....

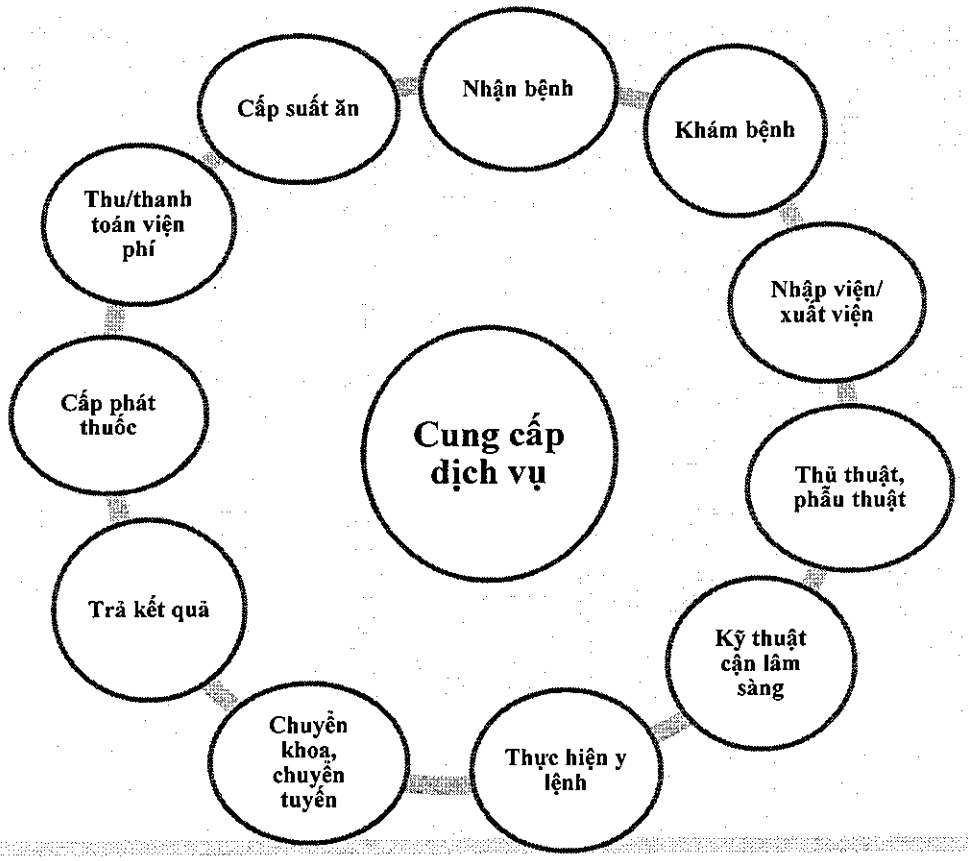
.....

Người/nhóm giám sát **Xác nhận của khoa/phòng** **Người thực hiện quy trình**

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH
TAY NINH GENERAL HOSPITAL



Sử dụng ít nhất 2 công cụ nhận dạng NB (không sử dụng số phòng hoặc số giường)


Cung cấp dịch vụ
Nhận bệnh
Khám bệnh
Nhập viện/ xuất viện
Thủ thuật, phẫu thuật
Kỹ thuật cận lâm sàng
Thực hiện y lệnh
Chuyển khoa, chuyển tuyến
Trả kết quả
Cấp phát thuốc
Thu/thanh toán viện phí
Cấp suất ăn

SỞ Y TẾ TÂY NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 580 /QĐ-BVĐK

Tây Ninh, ngày 20 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy trình xác định đúng người bệnh khi cung cấp dịch vụ

GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH

Căn cứ Luật Khám bệnh, chữa bệnh ngày 09/1/2023 của Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ Quyết định số 1352/QĐ-BYT ngày 24/4/2012 của Bộ Y tế về việc phê duyệt tài liệu "Chuẩn năng lực cơ bản của điều dưỡng Việt Nam";

Căn cứu Thông tư số 31/2021/TT-BYT ngày 28/12/2021 của Bộ Y tế Quy định hoạt động điều dưỡng trong bệnh viện;

Căn cứ Quyết định số 1324/QĐ-UBND ngày 9/7/2024 của Sở Y tế Tây Ninh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bệnh viện đa khoa tỉnh Tây Ninh;

Căn cứ Biên bản cuộc họp Hội đồng khoa học kỹ thuật Bệnh viện Đa khoa Tây Ninh ngày 29/09/2025;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm quyết định này Quy trình xác định đúng người bệnh khi cung cấp dịch vụ, mã số: QTQL-BV 0092.02.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế cho Quyết định số 1560/QĐ-BVĐK ngày 08/11/2023.

Điều 3. Phó Trưởng phòng Điều dưỡng, Trưởng phòng Quản lý chất lượng và Công tác xã hội, Trưởng các khoa/phòng có liên quan thuộc Bệnh viện Đa khoa Tây Ninh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Trang TTĐT BVĐK Tây Ninh
- Lưu VT, P.QLCL&CTXH.

GIÁM ĐỐC

SỞ Y TẾ TỈNH TÂY NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA

Phan Thanh Tâm

SỞ Y TẾ TÂY NINH
BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH

QUY TRÌNH

XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH KHI CUNG CẤP DỊCH VỤ

QTQL – BV 0092.02

	Người biên soạn	Người kiểm tra			Người phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Thuỳ Trang	Lê Thị Lệ Quyên	Nguyễn Thị Thanh Tuyền	Hồ Triết Việt Hùng Nam	Phan Thanh Tâm
Ký tên					
Chức vụ	Nhân viên phòng Điều dưỡng	Phó trưởng phòng Điều dưỡng	Trưởng P.QLCL &CTXH	Phó Giám đốc	GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

SỞ Y TẾ TÂY NINH BỆNH VIỆN ĐA KHOA	**QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH KHI CUNG CẤP DỊCH VỤ**	Mã số: QTQL- BV 0092.02 Ngày ban hành: .../.../2025 Lần ban hành: 02

1. *Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của tài liệu này.*
2. *Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của người đứng đầu đơn vị hoặc bộ phận.*

NƠI NHẬN (Đánh dấu ☑)

☑	Ban Giám đốc	☑	Khoa Cận lâm sàng.	☐	
☑	Phòng Chức năng	☐		☐	
☑	Khoa Lâm sàng	☐		☐	

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

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

1. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo nhận dạng đúng người bệnh từ lần tiếp xúc đầu tiên đến khi xuất viện.

- Đảm bảo nhận dạng chính xác người bệnh để cung cấp đúng dịch vụ chăm sóc sức khoẻ.

- Nâng cao chất lượng chăm sóc và đảm bảo an toàn tối đa cho NB, tránh nhầm lẫn NB trong suốt quá trình điều trị.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng trong toàn Bệnh viện đa khoa Tây Ninh

3. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

- NVYT thuộc Bệnh viện đa khoa Tây Ninh

- Phòng Điều Dưỡng và phòng QLCL&CTXH, điều dưỡng trưởng/đại diện điều dưỡng, lãnh đạo khoa/phòng có trách nhiệm giám sát việc thực hiện quy trình.

4. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

4.1. Định nghĩa, thuật ngữ

- Quy trình xác định đúng NB khi cung cấp dịch vụ: là quy trình bắt buộc phải thực hiện nhằm xác nhận và khẳng định đúng NB, đúng loại dịch vụ sẽ cung cấp cho NB trước khi tiến hành và trong suốt quá trình cung cấp các dịch vụ chẩn đoán, điều trị, chăm sóc, phẫu thuật, thủ thuật...

4.2. Từ viết tắt

- QLCL&CTXH:	Quản lý chất lượng và công tác xã hội.
- NVYT:	Nhân viên y tế.
- NB:	Người bệnh
- NNNB:	Người nhà người bệnh.
- HSBA:	Hồ sơ bệnh án
- CLS:	Cận lâm sàng
- XN :	Xét nghiệm

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Quy định chung

- Quy trình này áp dụng cho NB tỉnh táo có khả năng hợp tác trong quá trình xác định đúng NB hoặc NB phải có NNNB/ người giám hộ đảm bảo xác định đúng thông tin của NB trong trường hợp NB không tỉnh táo, hạn chế giao tiếp, lơ mơ, hôn mê hay trẻ em/trẻ sơ sinh. Các trường hợp khác xin ý kiến lãnh đạo.

- NB cần được xác định chính xác trong suốt quá trình khám bệnh, chữa bệnh. Tất cả nhân viên y tế khi thực hiện các dịch vụ tư vấn, can thiệp khám bệnh, chữa bệnh cho NB, có trách nhiệm tuân thủ nghiêm ngặt quy trình xác định đúng NB.

- Xác định đúng NB bao gồm xác định chính xác NB và tất cả những gì liên quan đến NB như: con của người bệnh (khoa sản), HSBA, đơn thuốc, phiếu xét nghiệm, máu, chế phẩm của máu, bệnh phẩm xét nghiệm, phiếu chỉ định và kết quả cận lâm sàng, phiếu thanh toán viện phí,….

- Khi xác định NB phải kiểm tra rõ:

+ Họ tên đầy đủ của NB

+ Ngày tháng năm sinh

+ Địa chỉ

+ Giới tính

+ Mã số NB

❖ Lưu ý: Xác định ít nhất 2 thông tin để nhận dạng NB (không sử dụng số giường/phòng).

- NB tỉnh táo có khả năng hợp tác trong quá trình xác định đúng người bệnh.

- Trường hợp NB không tỉnh táo hoặc hạn chế giao tiếp phải có người nhà/ người đi cùng đảm bảo xác định đúng NB.

- Trẻ sơ sinh được định danh bằng họ tên của bé hoặc họ tên của mẹ (đối với trường hợp sinh đôi, sinh ba bổ sung số thứ tự của bé).

- Trường hợp NB hôn mê không có nhân thân, việc xác định đúng NB dựa vào vòng đeo tay trên NB.

- Các thông tin nhận diện NB được gắn cố định trên NB từ khi vào viện cho tới khi ra viện.

- Khi xác định NB phải sử dụng câu hỏi mở đối với NB để kiểm tra chính xác thông tin NB (hoặc NNNB trong trường hợp NB không thể nói được, không tỉnh táo. Trẻ em không thể cung cấp thông tin chính xác).

- Trong trường hợp có bất cứ thông tin nào của NB không trùng khớp với thông tin trên HSBA, phiếu chỉnh định/biểu mẫu của NB, dịch vụ sẽ không được thực hiện cho NB.

5.2. Các trường hợp cần nhận diện đúng NB

- Khi tiếp nhận đăng ký khám bệnh.

- Khám bệnh.

- Trước khi thực hiện các kỹ thuật thủ thuật và phẫu thuật.
- Trước xét nghiệm, thăm dò chức năng, chẩn đoán hình ảnh (lấy máu, siêu âm, chụp X-quang,…)
- Trước khi đưa kết quả chẩn đoán
- Cấp phát thuốc
- Thanh toán viện phí
- Khi nhập - xuất viện
- Trước khi khám-điều trị
- Trước khi chăm sóc, làm thủ thuật và phẫu thuật
- Trước khi thực hiện y lệnh (CLS, XN, siêu âm, thuốc, truyền máu,…).
- Chuyển khoa, chuyển tuyến
- Cung cấp suất ăn cho NB.

Tất cả nhân viên y tế trước khi bàn giao, cung cấp bất kỳ dịch vụ kỹ thuật nào cho NB và NNNB phải nhận diện chính xác NB.

5.3. Các bước thực hiện

5.3.1 Các bước thực hiện chung

- Bước 1: Tiếp nhận NB

+ NVYT yêu cầu NB/NNNB cung cấp thông tin: Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, các thông tin cần thiết khác và xác định giới tính.

+ Nhập thông tin của NB lên hệ thống (nếu có).

- Bước 2: Đối chiếu thông tin

+ NVYT đối chiếu thông tin do NB/NNNB cung cấp với thông tin NB trong HSBA, mã số NB, phiếu chỉ định, y lệnh,….

+ Nhập thông tin tiếp nhận NB trên phần mềm và vào sổ theo dõi nếu NB nhập viện (nếu có).

- Bước 3: Kiểm tra, xác nhận

+ NVYT đọc lại thông tin cho NB/NNNB nghe một lần nữa.

+ NB/NNNB xác nhận lại thông tin đúng hay sai và phản hồi lại NVYT nếu:

• Thông tin đúng: NVYT tiến hành thực hiện tiếp bước 4

• Thông tin sai: NVYT điều chỉnh lại thông tin và thực hiện lại từ bước 1.

- Bước 4: Cung cấp dịch vụ

Khi tất cả các bước thực hiện đầy đủ đảm bảo chính xác NB thì tiến hành cung cấp dịch vụ:

+ Nhận bệnh;

+ Nhập viện;

+ Khám bệnh;

+ Thủ thuật, phẫu thuật;

+ Thực hiện các kỹ thuật cận lâm sàng;

+ Thực hiện y lệnh;

+ Chuyển khoa, chuyển tuyến;

+ Trả kết quả;

+ Cấp phát thuốc;

+ Thu viện phí, thanh toán viện phí;

+ Cung cấp suất ăn;

+ Xuất viện,...

5.3.2 Quy định cho một số trường hợp cụ thể

a. Xác định đúng NB đối với NB lơ mơ, hôn mê

- Trong trường hợp NB lơ mơ, hôn mê, không có khả năng giao tiếp, NVYT đối chiếu thông tin trên vòng đeo tay với HSBA/ phiếu chỉ định, xác định 3 thông tin: họ tên, ngày tháng năm sinh, mã số NB. Sau khi đối chiếu đúng thông tin, NVYT thực hiện cung cấp dịch vụ.

b. Xác định đúng NB trước khi thực hiện các thủ thuật xâm lấn

- Xác định đúng thủ thuật cần thực hiện.
- Căn cứ theo HSBA để thực hiện thủ thuật.
- Nếu thông tin sai sót, thiếu hoặc nhầm lẫn nhân viên thực hiện thủ thuật phải hỏi lại bác sĩ chỉ định và xem lại y lệnh.

c. Xác định đúng NB trước khi lấy bệnh phẩm xét nghiệm

- Đối chiếu thông tin trên giấy xét nghiệm và các chỉ định trong HSBA.
- Đối chiếu thông tin trên mẫu bệnh phẩm với giấy xét nghiệm
- Ghi các thông tin lên ống nghiệm trước sự hiện diện của NB.
- Các thông tin trên giấy và mẫu bệnh phẩm phải đầy đủ, chính xác, rõ ràng. Nếu chưa chính xác, không rõ ràng, nhãn bị nhòe, mờ chữ phải kiểm tra thực hiện lại các bước trên, nếu chỉnh sữa phải có chữ ký xác nhận tên của NVYT.

d. Xác định đúng NB trước phẫu thuật

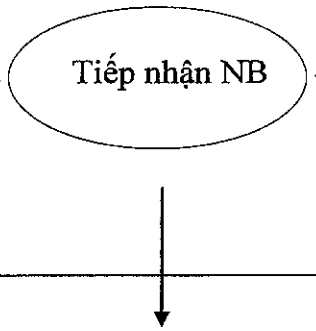
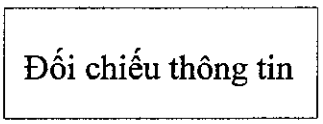
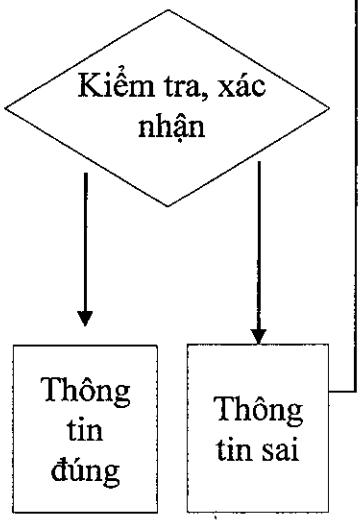
- Phải thực hiện đúng quy trình bàn giao NB trước phẫu thuật và tiếp nhận NB sau phẫu thuật.

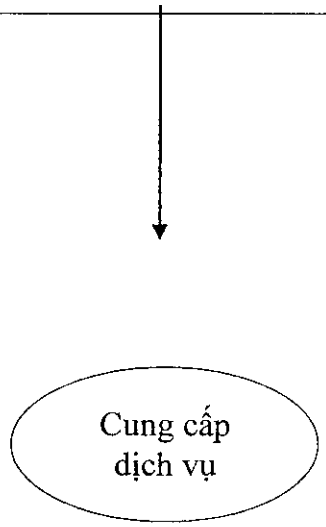
- Xác định đúng NB, đúng vị trí mổ (đối với các bộ phận có cặp hoặc có nhiều (tay trái tay phải, ngón tay, ngón chân, đốt sống,...cần đánh dấu tránh nhầm lẫn) đúng phương pháp phẫu thuật tất cả các giai đoạn trước khi tiến hành rạch da (nhập viện, chuyển giao giữa các nhân viên, tiền mê,...).

e. Xác định đúng trẻ tại khoa sản

- Phải thực hiện đúng các quy trình: đeo vòng, nhận diện mẹ con, giao nhận trẻ sơ sinh đảm bảo xác định chính xác NB khi cung cấp dịch vụ và tránh nhầm lẫn trẻ sơ sinh.

5.4. Lưu đồ quy trình xác định đúng NB khi cung cấp dịch vụ

STT	Người thực hiện	Các bước thực hiện	Mô tả chi tiết
1	Nhân viên y tế NB/NNNB		- NVYT yêu cầu NB/NNNB cung cấp thông tin : Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, các thông tin cần thiết khác và xác định giới tính, - Nhập thông tin của NB lên hệ thống (nếu có).
2	Nhân viên y tế		- NVYT đối chiếu thông tin do NB/NNNB cung cấp với thông tin trên HSBA, mã số NB, phiếu chỉ định, y lệnh,...) - Nhập thông tin tiếp nhận NB trên phần mềm và vào sổ theo dõi nếu NB nhập viện (nếu có).
3	Nhân viên y tế NB/NNNB		- NVYT đọc lại thông tin cho NB/NNNB nghe một lần nữa. - NB/NNNB xác nhận lại thông tin đúng hay sai và phản hồi lại NVYT nếu: +Thông tin đúng: NVYT tiến hành thực hiện tiếp bước 4 + Thông tin sai: NVYT điều chỉnh lại thông tin và thực hiện lại từ bước 1.

4	Nhân viên y tế		+ Nhận bệnh; + Nhập viện; + Khám bệnh; + Thủ thuật, phẫu thuật; + Thực hiện các kỹ thuật cận lâm sàng; + Thực hiện y lệnh; + Chuyển khoa, chuyển tuyến; + Trả kết quả; + Cấp phát thuốc; + Thu viện phí, thanh toán viện phí; + Cung cấp suất ăn; + Xuất viện,…

6. TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thông tư số 19/2013/TT-BYT ngày 12/7/2013 của Bộ Y tế về Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng trong các bệnh viện.

2. Thông tư số 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ Y tế về Hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

3. Quy trình kiểm soát tài liệu – QTQL – BV 0001.01.

BẢNG KIỂM GIÁM SÁT
QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH
KHI CUNG CẤP DỊCH

Khoa được giám sát:..... Ngày giám sát:.....

Tên NVYT được giám sát:.....

Người/nhóm giám sát:.....

STT	Nội dung tiến hành	Thực hiện	Không thực hiện	Ghi chú
1	Tiếp nhận NB (chào hỏi, giới thiệu họ, tên; vị trí công tác)			
2	Hỏi NB/NNNB: Họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ và các thông tin cần thiết khác. Nhập thông tin của NB lên hệ thống (nếu có).			
3	NVYT đọc lại thông tin			
4	NB/NNNB xác định đúng/sai + Thông tin đúng: cung cấp dịch vụ cho NB. + Thông tin sai: NVYT điều chỉnh lại thông tin NB cho đúng, thực hiện lại bước 1			

Ý kiến của nhóm giám sát: .....

.....

.....

.....

Ý kiến khác (ngoài ý kiến trên): .....

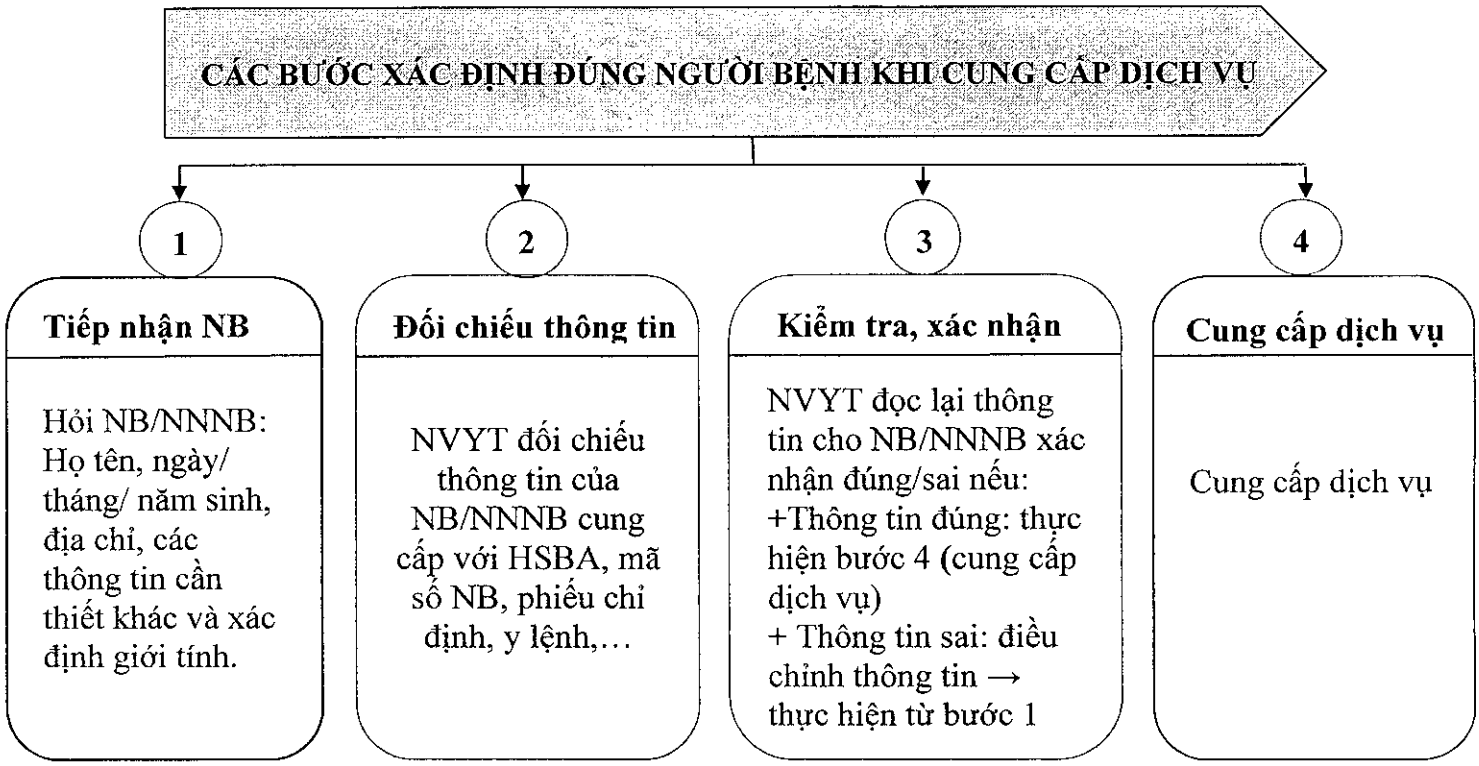
.....

.....

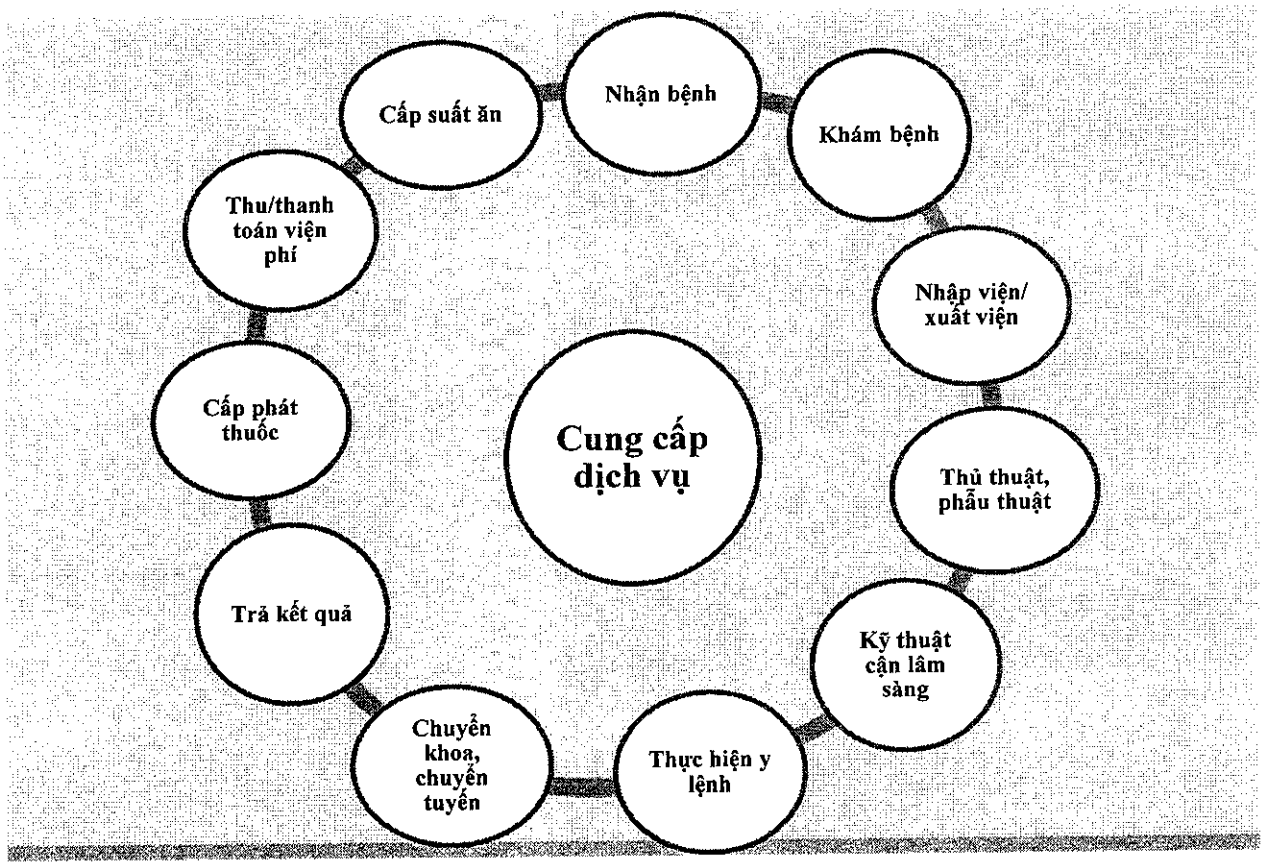
.....

Người/nhóm giám sát **Xác nhận của khoa/phòng** **Người thực hiện quy trình**

BỆNH VIỆN ĐA KHOA TÂY NINH
TAY NINH GENERAL HOSPITAL



Sử dụng ít nhất 2 công cụ nhận dạng NB (không sử dụng số phòng hoặc số giường)


Cung cấp dịch vụ
Nhận bệnh
Khám bệnh
Nhập viện/ xuất viện
Thủ thuật, phẫu thuật
Kỹ thuật cận lâm sàng
Thực hiện y lệnh
Chuyển khoa, chuyển tuyến
Trả kết quả
Cấp phát thuốc
Thu/thanh toán viện phí
Cấp suất ăn