




TRUNG TÂM Y TẾ HOÀNG MAI



**QUY ĐỊNH
CUNG CẤP THÔNG TIN CHO NGƯỜI BỆNH
TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HOÀNG MAI**

QĐ.KHTH.24

Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
CNDD. Lương Thị Thi Phòng KHTH	BS. Nguyễn Văn Kiều Phòng KHTH	BS. Lê Đăng Luận Phó Giám đốc
		

	QUY ĐỊNH CUNG CẤP THÔNG TIN CHO NGƯỜI BỆNH TẠI TRUNG TÂM Y TẾ HOÀNG MAI	Mã số: QĐ.KH.24 Ngày ban hành: 28/6/2023 Lần ban hành: 02 Lần sửa đổi: 0
---	--	---

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm.
3. Mỗi khoa, phòng lưu ít nhất 01 bản (có đóng dấu trung tâm). Cán bộ viên chức, người lao động khi có nhu cầu tham khảo tài liệu cập nhật trên hệ thống quản lý văn bản điều hành hoặc trên trang web trung tâm.

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

<input checked="" type="checkbox"/>	Ban Giám đốc	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Nội - Nhi - YHCT	<input checked="" type="checkbox"/>	K. ATTP - dinh dưỡng - Y tế công cộng
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Tổ chức hành chính	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Ngoại - Sản - 3CK	<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ Quản lý chất lượng
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Kế hoạch tổng hợp	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Khám bệnh	<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ dinh dưỡng
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Tài chính kế toán	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Dược	<input checked="" type="checkbox"/>	Tổ Kiểm soát nhiễm khuẩn
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Điều dưỡng	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Cận lâm sàng	<input checked="" type="checkbox"/>	
<input checked="" type="checkbox"/>	P. Dân số	<input checked="" type="checkbox"/>	K. Kiểm soát bệnh tật - HIV/AIDS	<input checked="" type="checkbox"/>	

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

QUY ĐỊNH

Cung cấp thông tin cho người bệnh

1. Mục đích

- Đảm bảo thực hiện tốt quy định về quyền của người bệnh, nghĩa vụ của người hành nghề đối với người bệnh.

- Người bệnh được cung cấp đầy đủ thông tin, tối thiểu bao gồm: thông tin về chẩn đoán, nguy cơ, tiên lượng, dự kiến phương pháp và thời gian điều trị khi nhập viện.

2. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

2.1. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng cho tất cả các cán bộ, viên chức, người lao động tham gia các hoạt động có giao tiếp với người bệnh và người nhà người bệnh tại Trung tâm Y tế Hoàng Mai.

2.2. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này áp dụng khi thực hiện các hoạt động cung cấp thông tin - tư vấn có liên quan đến quá trình khám, điều trị, chăm sóc, giải quyết các thủ tục hành chính trong khám chữa bệnh, công khai thông tin về giá dịch vụ và người nhà người bệnh khi được họ yêu cầu hoặc bắt buộc thực hiện theo quy trình chuyên môn nội bộ hoặc theo các quy định của pháp luật về y tế.

3. Nguyên tắc thực hiện hoạt động thông tin - tư vấn cho người bệnh:

3.1. Nguyên tắc 1: Đúng thẩm quyền - Người tư vấn chỉ được cung cấp thông tin đúng với thẩm quyền theo vị trí - chức danh công việc.

a. Đối với thông tin về chẩn đoán, điều trị và các can thiệp trên người bệnh:

Bác sỹ điều trị chính cho người bệnh có trách nhiệm thực hiện chính, nhất là thông tin về chẩn đoán bệnh, kế hoạch điều trị, tiên lượng bệnh, giải thích lý do cần thực hiện các can thiệp chẩn đoán (xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh) và điều trị (dùng thuốc, can thiệp phẫu thuật, hội chẩn, chuyển viện).

Đối với các trường hợp bệnh khó, hoặc người bệnh không đồng thuận với các thông tin - tư vấn đã được cung cấp; người thực hiện có trách nhiệm thông báo để trưởng khoa thực hiện tư vấn lại.

b. Đối với thông tin về thực hiện các kỹ thuật chăm sóc, thực hiện y lệnh:

- Điều dưỡng chăm sóc chính thực hiện y lệnh trực tiếp thực hiện.

- Trường hợp kỹ thuật chăm sóc theo nhóm, người đại diện trong nhóm thay mặt nhóm thông tin, tư vấn cho người bệnh.

c. Đối với việc thông báo Nội quy của khoa, phòng, trung tâm:

Tất cả các nhân viên có trách nhiệm thông báo cho người bệnh khi cần

d. Đối với các thông tin về giá dịch vụ, thủ tục hành chính trong khám, chữa bệnh:

- Tất cả các nhân viên của khoa, phòng thông tin cho người bệnh khi được yêu cầu.

- Người phụ trách, chuyển giao các chứng từ liên quan cho người bệnh có trách nhiệm hướng dẫn người bệnh phối hợp thực hiện thủ tục hành chính do mình đang trực tiếp giải quyết và các bước tiếp theo của thủ tục hành chính được yêu cầu giải quyết (do người khác giải quyết).

*** Lưu ý: Trường hợp người bệnh và thân nhân yêu cầu thông tin các nội dung không thuộc thẩm quyền, người tiếp nhận yêu cầu có trách nhiệm hỗ trợ người yêu cầu tiếp cận người có thẩm quyền và trách nhiệm liên quan.**

3.2. Nguyên tắc 2: Trước khi thực hiện công việc - Hoạt động thông tin, tư vấn phải được thực hiện trước khi ra quyết định hoặc triển khai các biện pháp can thiệp trên người bệnh.

3.3. Nguyên tắc 3: Đầy đủ, rõ ràng, chính xác - Thông tin cung cấp cho người bệnh phải rõ ràng, dễ hiểu (theo ngôn ngữ phổ thông), đủ các khía cạnh (kể cả mặt có lợi và bất lợi), chính xác (không phóng đại quá mức)

3.4. Nguyên tắc 4: Cân nhắc các thông tin có lợi cho người bệnh - Không công khai các thông tin của người bệnh, thận trọng khi cung cấp nhằm tránh những phản ứng tâm lý bất lợi (nguy cơ tự sát, stress); phiếu chăm sóc treo đầu giường không ghi cụ thể tên bệnh mà ghi bằng mã ICD, gây bất lợi về mặt tâm lý, uy tín, công việc đối với các bệnh nhân mắc các bệnh nhạy cảm gồm:

- Đối với bệnh nhân mắc bệnh truyền nhiễm nhạy cảm như: HIV/AIDS, lậu, giang mai, sùi mào gà, mụn cóc sinh dục.

- Đối với bệnh nhân mắc các bệnh ung thư như: ung thư phổi, ung thư gan, ung thư dạ dày, ung thư máu, ung thư đại tràng...

3.5. Nguyên tắc 5: Đạt được sự hiểu biết & đồng thuận - Người tư vấn cần thực hiện kiểm tra sự hiểu biết của người bệnh và người nhà người bệnh đối với nội dung thông tin đã được tư vấn, cũng như sự đồng thuận của họ.

3.6. Nguyên tắc 6: Thực hiện văn bản hóa các nội dung bắt buộc - Cần tuân thủ những nội dung bắt buộc phải thực hiện văn bản hóa các cam kết của người bệnh và thân nhân sau khi tư vấn; như: cam kết phẫu thuật, thủ thuật; sử

dụng thuốc ngoài danh mục BHYT, ngưng điều trị tại bệnh viện (theo yêu cầu thân nhân).

3.7. Nguyên tắc 7 - Tư vấn lại nếu có tình huống phát sinh - Trường hợp phát sinh thông tin mới sau khi tư vấn, người tư vấn có trách nhiệm thông báo lại cho người bệnh

3.8. Nguyên tắc 8 - Tuân thủ cấu trúc thực hiện thông tin - tư vấn (Công thức 5W)

- Mục đích tư vấn (Why - Tại sao cần tư vấn?) Cần xác định mục đích của tư vấn nhằm tránh cung cấp thông tin quá nhiều gây mất thời gian

- Tư vấn cho ai (Who - Ai?): Cần xác định đủ các đối tượng phải tư vấn, người tư vấn có trách nhiệm tư vấn lặp lại khi được người nhà người bệnh yêu cầu.

- Thông tin nào cần cung cấp (What - Cái gì?) Người tư vấn có trách nhiệm cung cấp thông tin đầy đủ, rõ ràng, chính xác.

- Thời điểm tư vấn (When - Khi nào là thích hợp?) Người tư vấn cần chọn lựa thời điểm tư vấn thích hợp, nhất là các trường hợp người bệnh đang cần các can thiệp cấp cứu.

- Môi trường tư vấn (Where - Nơi nào là phù hợp để chia sẻ thông tin và đảm bảo bí mật theo Luật Dân sự?): Cần chọn lựa môi trường tối ưu cho từng hoàn cảnh

- Phương pháp & kỹ thuật tư vấn (How: Phương pháp): Cần đảm bảo sự gần gũi, thân thiện nhằm tạo sự kết nối nhằm tăng khả năng chia sẻ thông tin, đạt được sự thấu cảm và gia tăng hài lòng người bệnh.

4. Các tình huống thường gặp bắt buộc phải thực hiện tư vấn:

- Sau khi khám người bệnh mới: Thông báo định hướng chẩn đoán ban đầu, những cận lâm sàng cần thực hiện và các biện pháp điều trị trong thời gian chờ chẩn đoán xác định, tiên lượng ban đầu (đối với người bệnh cấp cứu).

- Khi có chẩn đoán xác định, ngay sau khi có kết quả cận lâm sàng quan trọng có liên quan đến chẩn đoán xác định hoặc yếu tố tiên lượng nặng: thông báo kết quả cận lâm sàng, xác định lại chẩn đoán, dự kiến quá trình điều trị, biện pháp điều trị và tiên lượng của bệnh.

- Khi người bệnh có tiên lượng nặng, diễn tiến bệnh không thuận lợi.

- Tư vấn cam kết trước phẫu thuật, thủ thuật xâm lấn.

- Xuất hiện các tình huống ngoài dự kiến khi phẫu thuật, thủ thuật cần thực hiện biện pháp can thiệp so với dự kiến (đã tư vấn trước đó)

- Sau phẫu thuật, thủ thuật xâm lấn: Thông báo kết quả phẫu thuật, thủ thuật.

- Tư vấn trước chỉ định các thuốc điều trị chính, thuốc ngoài danh mục bảo hiểm y tế (cần thiết về chuyên môn và không có thuốc thay thế trong danh mục)

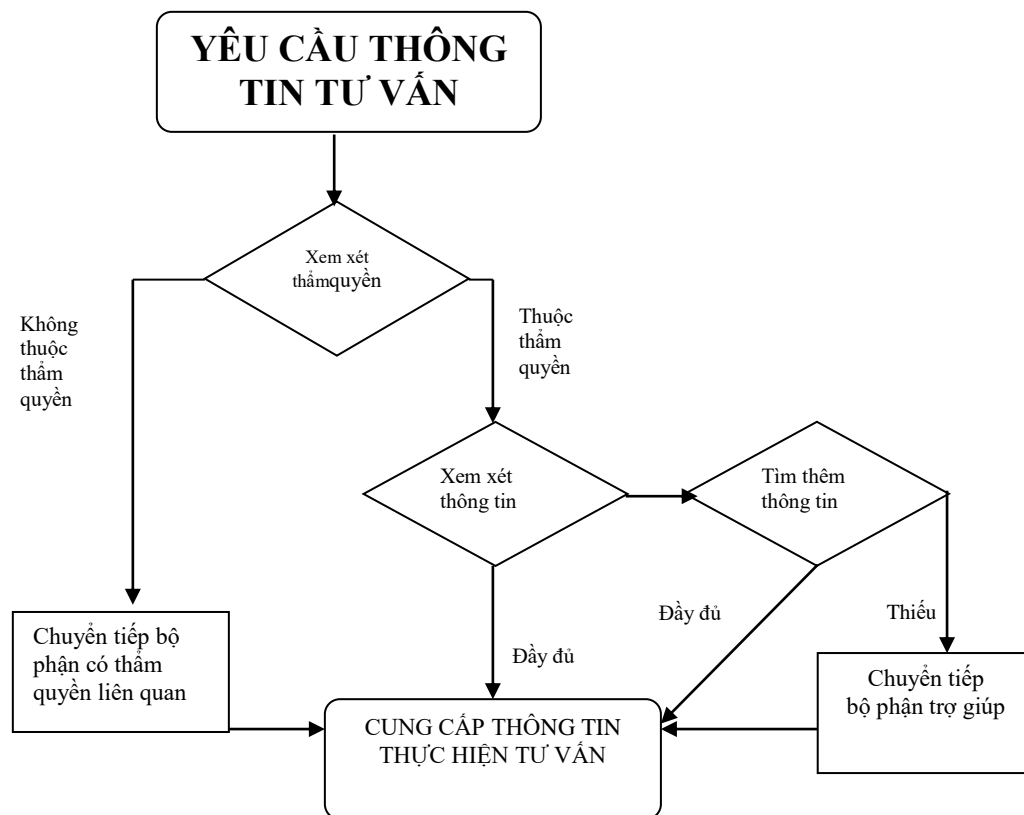
- Tư vấn chuyển điều trị theo chuyên khoa, chuyển người bệnh đi thực hiện các can thiệp chẩn đoán và điều trị ngoài bệnh viện, chuyển viện.

- Khi người bệnh và thân nhân có yêu cầu.

5. Tiến trình thực hiện thông tin - tư vấn và trách nhiệm thực hiện:

5.1. Yêu cầu thông tin tư vấn: Khi người bệnh và thân nhân yêu cầu cung cấp thông tin, hoặc trước khi thực hiện một hoạt động có quy định phải thực hiện tư vấn trước thực hiện

5.2. Tiến trình thực hiện thông tin – tư vấn theo sơ đồ hướng dẫn sau đây



5.3. Người cung cấp dịch vụ cho người bệnh có trách nhiệm thông tin, tư vấn cho người bệnh và thân nhân theo quy định của các quy trình, hướng dẫn chuyên môn nghiệp vụ của bệnh viện (phân báo và giải thích cho thân nhân người bệnh trong các quy trình kỹ thuật).

5.4. Trường hợp gặp khó khăn về chuyên môn kỹ thuật khi thông tin, tư vấn; người trực tiếp thực hiện có trách nhiệm báo cáo cho trưởng khoa, trưởng phòng, điều dưỡng trưởng, kỹ thuật viên trưởng khoa liên quan để được hỗ trợ.

5.5. Những trường hợp khó khăn về thủ tục hành chính, giá dịch vụ; cần liên lạc các phòng chức năng có liên quan để hỗ trợ tư vấn.

Nhằm đảm bảo quyền của người bệnh và thực hiện tốt trách nhiệm của người hành nghề, Giám đốc Trung tâm Y tế yêu cầu tất cả các nhân viên trong toàn viện tuân thủ quy định này trong quá trình làm việc. Trường hợp phát sinh tình huống khó giải quyết cần báo cáo ngay lãnh đạo khoa, phòng để phối hợp xử lý và phản hồi Giám đốc Trung tâm xem xét điều chỉnh cho phù hợp thực tiễn./.