

SỞ Y TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN



**QUY TRÌNH
XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH**

Mã số: QT.02. DD
Ngày ban hành: 01/10/2025
Lần ban hành: 01

	Người viết	Người Kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Thị Lan	Lương Thiện Tích	Phan Quang Toàn
Ký tên			 
Chức danh	Phó trưởng phòng Điều dưỡng	Chủ tịch HĐQT	Giám đốc TTYT

TRUNG TÂM Y TẾ KHU VỰC THUẬN AN	QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH	Mã số: QT 02. ĐD Ngày ban hành: 01/01/2026 Lần ban hành: 01
------------------------------------	---------------------------------------	--

Quy định chung

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng những nội dung của quy trình này.
2. Nội dung trong quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm y tế.
3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản có đóng dấu kiểm soát. Các đơn vị có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ Phòng Điều dưỡng, phòng Kế hoạch nghiệp vụ để có bản đóng dấu kiểm soát.

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

☒	Ban Giám đốc	☒	Phòng KHTH
☒	Khoa Lâm sàng	☒	Phòng QLCL&CTXH
☒	Khoa Cận lâm sàng	☐	
☒	Phòng Điều dưỡng	☐	

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

1. MỤC ĐÍCH

- Đảm bảo xác định và khẳng định đúng người bệnh trước khi tiến hành các dịch vụ chẩn đoán, điều trị, phẫu thuật, thủ thuật, các kỹ thuật Điều dưỡng và thực hiện cận lâm sàng.

- Đảm bảo xác nhận, bàn giao đúng người bệnh giữa các NVYT.

- Hạn chế việc thực hiện phẫu thuật, thủ thuật, các Kỹ thuật có xâm lấn sai vị trí, sai phương pháp, sai người bệnh.

- Tránh nhầm lẫn người bệnh trước khi cung cấp dịch vụ.

- Thống nhất chung trong toàn đơn vị về quy trình xác định đúng người bệnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng trong toàn Trung tâm Y tế khu vực Thuận An.

2.1. Địa điểm: Các khoa, phòng thuộc Trung tâm Y tế khu vực Thuận An

2.2. Đối tượng:

Nhân viên thuộc các khoa, phòng trong Trung tâm.

3. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Tất cả nhân viên y tế tại các khoa/phòng liên quan

4. TÀI LIỆU THAM KHẢO

• Bộ Y tế (2014), Tài liệu đào tạo liên tục an toàn người bệnh, NXB Y học, Hà Nội.

• Phòng ngừa sự cố y khoa trong việc xác định NB và cải thiện thông tin trong nhóm chăm sóc (2014), Tài liệu đào tạo liên tục về An toàn người bệnh, Bộ Y tế (ban hành kèm theo Quyết định số 56/BYT-K2ĐT ngày 16/5/2014 của Bộ Trưởng Bộ Y tế), NXB Y học, Hà Nội, trang 27.

• Sở Y tế Tp. Hồ Chí Minh (2015), Tài liệu đào tạo liên tục: Hướng dẫn triển khai hoạt động an toàn người bệnh tại bệnh viện, NXB Y học, Tp. HCM.

• Thông tư 19/2013/TT-BYT về việc hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh tại bệnh viện, Bộ Y tế ban hành ngày 12 tháng 7 năm 2013.

• Thông tư 7/ 2011/ TT – BHYT ngày 26/01/2011 của Bộ Y tế hướng dẫn công tác điều dưỡng về chăm sóc người bệnh trong bệnh viện.

• Quyết định số 4858/ QĐ – BHYT ngày 03/ 12/ 2013 của Bộ trưởng Bộ Y tế về việc ban hành Bộ tiêu chí đánh giá chất lượng bệnh viện.

5. ĐỊNH NGHĨA, THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

5.1. Định nghĩa: Xác định đúng người bệnh là quá trình kiểm tra, đối chiếu thông tin nhận dạng người bệnh bằng ít nhất hai hoặc ba yếu tố định danh nhằm bảo đảm các hoạt động chăm sóc, điều trị và cung cấp dịch vụ y tế được thực hiện đúng người bệnh, phòng ngừa nhầm lẫn và sự cố y khoa.

Nhận diện người bệnh là việc sử dụng các thông tin cá nhân của người bệnh để phân biệt chính xác người bệnh này với người bệnh khác trong cùng thời điểm chăm sóc, điều trị.

5.2. Từ viết tắt:

Chữ viết tắt	Diễn giải	Chữ viết tắt	Diễn giải
BS	Bác sĩ	NB	Người bệnh
CLS	Cận lâm sàng	TNNB	Thân nhân người bệnh
LS	Lâm sàng	XN	Xét nghiệm
BN	Bệnh nhân	CCCD	Căn cước công dân
ĐD	Điều dưỡng	BHYT	Bảo hiểm y tế
HSBA	Hồ sơ bệnh án		

6. NỘI DUNG QUY TRÌNH

6.1. Nguyên tắc

6.1.1. Nguyên tắc nhận diện người bệnh

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

- Người bệnh được nhận diện bằng các thông số xác định tính duy nhất của người bệnh như sau:

- + Họ tên
- + Giới tính
- + Ngày tháng năm sinh
- + Địa chỉ
- + Số vào viện/ngày vào viện

+ Trong trường hợp các thông số trên không có đầy đủ, cần bổ sung: địa chỉ hoặc họ tên người thân (bố, mẹ hoặc con đẻ. **Lưu ý: Không sử dụng số giường, số buồng bệnh để định danh người bệnh.**)

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

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

- Trong trường hợp có bất cứ thông số nào của người bệnh không trùng khớp với thông tin trên hồ sơ bệnh án, biểu mẫu của người bệnh, dịch vụ y tế sẽ không được thực hiện cho người bệnh.

- Thời điểm cần xác định chính xác người bệnh:

Bệnh nhân ngoại trú	Bệnh nhân nội trú
- Khi đăng ký khám bệnh - Trước thủ thuật - Trước xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh - Trước khi đưa kết quả chẩn đoán, điều trị - Khi cấp phát thuốc - Khi thanh toán	- Khi nhập viện, khi xuất viện - Trước khi điều trị - Trước thủ thuật, phẫu thuật - Trước xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh - Trước thực hiện thuốc, y lệnh - Trước khi chuyển khoa, chuyển tuyến - Khi thanh toán

- Cách thức xác định người bệnh:

Người bệnh tỉnh táo	Người bệnh không tỉnh táo/ trẻ em
- Yêu cầu người bệnh tự đọc to họ tên và ngày sinh - Đối chiếu với: + Hồ sơ bệnh án + Phiếu chỉ định	- Người nhà hợp pháp - Hồ sơ bệnh án

6.1.2. Các bước tiến hành

Bước 1: NVYT đề nghị người bệnh/ khách hàng cung cấp bằng lời:

- Hỏi BN: Họ tên, Ngày tháng năm sinh, địa chỉ.
- Đối chiếu lại thông tin NB với thông tin trong hồ sơ quản lý sức khỏe/ Phiếu chỉ định / Sổ khám bệnh.

Bước 2:

- NVYT đọc lại thông tin: Họ tên, Ngày tháng năm sinh, Địa chỉ, Số hồ sơ quản lý sức khỏe.
- NB xác định lại thông tin: Đúng, sai.
- NVYT đối chiếu đúng thông tin.
- Tiến hành cung cấp dịch vụ.

6.2. Nội dung quy trình

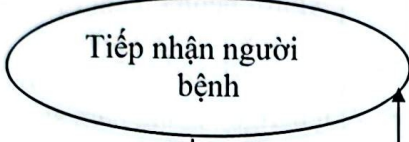
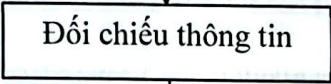
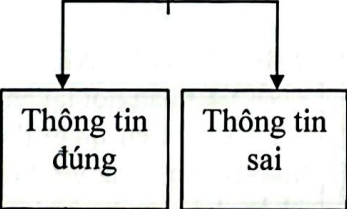
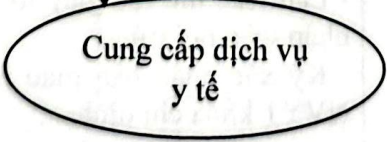
6.2.1. Nhận diện người bệnh ngoại trú

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả cụ thể
NVYT	<pre> graph TD A([Tiếp nhận người bệnh]) --> B[Đối chiếu thông tin] B --> C{Kiểm tra, xác nhận} C --> D[Thông tin đúng] C --> E[Thông tin sai] E --> A D --> F([Cung cấp dịch vụ y tế]) </pre>	Bước 1: - NVYT yêu cầu NB/NN đọc thông tin kèm theo CCCD/BHYT (nếu có): Họ tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ, SĐT. - Nhập thông tin của người bệnh lên phần mềm quản lý thông tin bệnh viện.
NVYT		- NVYT đối chiếu thông tin do NB/NN trả lời với thông tin trong sổ khám bệnh, phiếu chỉ định, y lệnh,...
NVYT		- NVYT đọc lại thông tin. - NB/NN xác nhận lại thông tin đúng hay sai
NVYT		THÔNG TIN SAI - NVYT phản hồi lại cho NB/NN, báo cho NVYT có liên quan điều chỉnh lại thông tin NB cho đúng với hồ sơ. - Làm lại theo bước 1
NVYT		- Nhận thông tin NB trên phần mềm. - Cung cấp dịch vụ y tế cho NB - Ghi thông tin NB trên ống/lọ đựng bệnh phẩm khi có sự hiện diện của người bệnh. Phải đảm bảo thông tin chính xác, đầy đủ và rõ ràng; nếu có sửa chữa phải có chữ ký xác nhận của NVYT sửa.

6.2.2. Nhận diện người bệnh nội trú

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả cụ thể
NVYT	<pre> graph TD A([Tiếp nhận người bệnh]) --> B[Đối chiếu thông tin] </pre>	Người bệnh có chỉ định nhập viện: - NVYT tiếp nhận yêu cầu NB/NN đọc thông tin kèm CCCD/BHYT (Nếu có): Họ tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ Sdt, Số vào viện/ngày vào viện. - Nhập thông tin của người bệnh lên phần mềm quản lý thông tin bệnh viện.
NVYT	<pre> graph TD B[Đối chiếu thông tin] --> C{Kiểm tra, xác nhận} </pre>	- NVYT đối chiếu thông tin do NB/NN trả lời với thông tin trong hồ sơ bệnh án, sổ khám bệnh, CCCD/BHYT (nếu có), phiếu chỉ định, y lệnh,... - Nhập thông tin tiếp nhận NB trên phần mềm quản lý thông tin bệnh viện, và vào sổ theo dõi.
NVYT	<pre> graph TD C{Kiểm tra, xác nhận} --> D1[Thông tin đúng] C --> D2[Thông tin sai] </pre>	- NVYT đọc lại thông tin. - NB/NN xác nhận lại thông tin đúng hay sai
NVYT	<pre> graph TD D1[Thông tin đúng] --> E([Cung cấp dịch vụ y tế]) D2[Thông tin sai] --> C </pre>	THÔNG TIN SAI - NVYT phản hồi lại cho NB/NN, báo cho NVYT có liên quan điều chỉnh lại thông tin NB cho đúng với hồ sơ. - Làm lại theo bước 1
NVYT	<pre> graph TD E([Cung cấp dịch vụ y tế]) </pre>	- Làm các thủ tục giấy tờ cho bệnh nhân nhập viện nội trú. - Ký xác nhận bàn giao người bệnh với NVYT khoa chỉ định.

6.2.3 Nhận diện người bệnh khi làm các dịch vụ kỹ thuật, viện phí

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả cụ thể
NVYT		- NVYT yêu cầu NB/NN đọc thông tin: Họ tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, địa chỉ và các thông tin cần thiết khác. - Nhập thông tin của người bệnh lên hệ thống.
NVYT		- NVYT đối chiếu thông tin do NB/NN trả lời với thông tin trong bảng kê viện phí, phiếu chỉ định, y lệnh,...
NVYT		- NVYT đọc lại thông tin. - NB/NN xác nhận lại thông tin đúng hay sai
NVYT		THÔNG TIN SAI - NVYT phản hồi lại cho NB/NN, NVYT có liên quan điều chỉnh lại thông tin NB cho đúng với hồ sơ. - Bắt đầu lại bước 1
NVYT		- Cung cấp dịch vụ y tế cho NB theo chỉ định. - Thu viện phí. - Cấp phát thuốc.

7. TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN

Phòng điều dưỡng: Hướng dẫn, tập huấn, kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy trình.

Trưởng khoa/phòng: Tổ chức triển khai, giám sát nhân viên thực hiện đúng quy trình tại khoa/phòng.

Nhân viên y tế (BS, ĐD, HS, KTV, YS...): Thực hiện đúng, đầy đủ các bước xác định đúng người bệnh trước khi cung cấp dịch vụ y tế; báo cáo kịp thời các sai sót hoặc nguy cơ.

8. AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

- Xây dựng quy trình giám sát xác định chính xác người bệnh.
- Tổ chức giám sát việc tuân thủ quy trình xác định đúng người bệnh. Báo cáo kết quả giám sát và đề xuất giải pháp can thiệp.

Phòng điều dưỡng: Hướng dẫn, tập huấn, kiểm tra, giám sát việc tuân thủ quy trình.

Trưởng khoa/phòng: Tổ chức triển khai, giám sát nhân viên thực hiện đúng quy trình tại khoa/phòng.

Nhân viên y tế (BS, ĐD, HS, KTV, YS...): Thực hiện đúng, đầy đủ các bước xác định đúng người bệnh trước khi cung cấp dịch vụ y tế; báo cáo kịp thời các sai sót hoặc nguy cơ.

8. AN TOÀN NGƯỜI BỆNH

- Xây dựng quy trình giám sát xác định chính xác người bệnh.
- Tổ chức giám sát việc tuân thủ quy trình xác định đúng người bệnh. Báo cáo kết quả giám sát và đề xuất giải pháp can thiệp.

**BẢNG KIỂM GIÁM SÁT TUÂN THỦ
QUY TRÌNH XÁC ĐỊNH ĐÚNG NGƯỜI BỆNH**

Khoa/ phòng:

Thời gian giám sát: giờ ngày / /

Người giám sát:

Hình thức: ☐ Định kỳ ☐ Đột xuất

TT	Nội dung	Thang điểm		Ghi chú
		0	1	
I. NHÂN VIÊN Y TẾ HỎI NGƯỜI BỆNH (5 điểm)				
1	Họ tên			
2	Ngày tháng năm sinh			
3	Địa chỉ			
4	Số điện thoại / Số vào viện/ngày vào viện (nếu cần)			
5	Đối chiếu lại thông tin NB với thông tin trong Hồ sơ quản lý sức khỏe/ Phiếu chỉ định/ Sổ khám bệnh.			
6	Sử dụng câu hỏi mở khi hỏi bệnh nhân			
II. NGƯỜI BỆNH XÁC ĐỊNH LẠI THÔNG TIN (5 điểm)				
7	Họ tên			
8	Ngày tháng năm sinh			
9	Địa chỉ			
10	Số điện thoại / Số vào viện/ngày vào viện (nếu cần)			
11	Nhân viên y tế đối chiếu đúng thông tin			
12	Thực hiện cung cấp dịch vụ			
III. NHẬN DIỆN TRONG CÁC TÌNH HUỐNG CỤ THỂ				
Chọn cho điểm 1 trong các nội dung sau (1 điểm)				
13	Khi đăng ký khám bệnh			
14	Trước khi thực hiện thuốc, y lệnh			
15	Trước khi xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh			

TT	Nội dung	Thang điểm		Ghi chú
		0	1	
16	Trước khi đưa kết quả chẩn đoán, điều trị			
17	Khi nhập viện, khi xuất viện			
18	Trước khi điều trị			
19	Trước khi làm thủ thuật/ phẫu thuật			
20	Khi cấp phát thuốc			
21	Khi thanh toán			
22	Khi chuyển khoa, chuyển tuyến			
19	Có thực hiện nhận diện lại khi dịch vụ bị gián đoạn			
Tổng cộng:			11	
Tổng số điểm đạt được:				

VII. NHẬN XÉT – KẾT LUẬN GIÁM SÁT

• Ưu điểm:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

• Tồn tại:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

• Đề xuất – kiến nghị:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

• Kết luận

☐ Tuân thủ tốt

☐ Tuân thủ chưa đầy đủ

☐ Không tuân thủ

ĐẠI DIỆN KHOA/PHÒNG

(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI GIÁM SÁT

(Ký, ghi rõ họ tên)