|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **SỞ Y TẾ QUẢNG TRỊ**  **BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC BẮC QUẢNG TRỊ**  C:\Users\BVDKKV~1\AppData\Local\Temp\ksohtml16444\wps1.png  **C:\Users\BVDKKV~1\AppData\Local\Temp\ksohtml16444\wps2.png**  **DỰ THẢO**  **QUY TRÌNH**  **XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NGƯỜI BỆNH CÓ CHỈ ĐỊNH NHƯNG TỪ CHỐI NHẬP VIỆN**  (*Ban hành kèm theo Quyết định số:……/QĐ – BV ngày……/…../….*  *của Giám đốc bệnh viện đa khoa khu vực Bắc Quảng Trị)*  **Số: 16/QTQL-KHTH**  **Lần ban hành:** *(ban hành lần thứ mấy)*   |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | | **Trách nhiệm** | **Soạn thảo** | **Xem xét** | **Phê duyệt** | | Họ và tên | CN. Trần Thị Hải | *(Họ tên, chức danh Phó giám đốc bệnh viện)* | (Họ tên, chức danh Giám đốc bệnh viện) | | (*Họ tên, chức danh lãnh đạo khoa, phòng)* | | Chữ ký |  |  |  | |  | | Chức vụ | (*hức vụ người soạn thảo)* | Phó Giám Đốc | Giám đốc | | (*chức vụ lãnh đạo khoa, phòng)* | |

|  |
| --- |
| 1. *Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các 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 Bệnh viện.* 3. *Lưu bản có đóng dấu Bệnh viện tại Văn thư và* ***(khoa/phòng soạn thảo quy trình)****. Quy định được đăng trên hệ thống mạng nội bộ của Bệnh viện.* |

**NƠI NHẬN** *(đánh dấu vào các bộ phận nhận văn bản)*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ban Giám đốc | S | Phòng Vật tư thiết bị y tế | S |
| Các khoa lâm sàng | S | Phòng Tổ chức cán bộ | S |
| Phòng Kế hoạch tổng hợp | S | Phòng hành chính quản trị | S |
| Phòng Điều dưỡng | S | Khoa Dược | S |
| Các khoa cận lâm sàng | S | Khoa kiểm soát nhiễm khuẩn | S |
| Phòng Tài chính kế toán | S |  |  |
| Tổ cấp cứu ngoại viện | S |  |  |

**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**

Chuẩn hóa các bước xử lý khi người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp của người bệnh từ chối nhập viện dù đã có chỉ định của bác sĩ.

Đảm bảo người bệnh được tư vấn, giải thích đầy đủ về tình trạng sức khỏe, lợi ích của việc nhập viện và các nguy cơ tiềm ẩn khi từ chối.

Tôn trọng quyền tự quyết của người bệnh trong việc lựa chọn phương pháp điều trị sau khi đã được cung cấp đầy đủ thông tin.

Hoàn thiện hồ sơ pháp lý, ghi nhận rõ ràng việc từ chối điều trị để bảo vệ bệnh viện và nhân viên y tế trước các khiếu nại hoặc tranh chấp có thể xảy ra sau này.

**2. Phạm vi áp dụng**

Khoa Cấp cứu, các phòng khám thuộc khu vực Khám, chữa bệnh ngoại trú.

Áp dụng cho tất cả các bác sĩ, điều dưỡng có liên quan đến việc ra chỉ định nhập viện và tư vấn cho người bệnh.

1. **Trách nhiệm thực hiện**
2. **Các khái niệm, định nghĩa**

(Bác sĩ chỉ định nhập viện) -> (Người bệnh từ chối) -> (Bác sĩ giải thích lần 1) -> (Người bệnh vẫn từ chối) -> (Mời Lãnh đạo/Người có kinh nghiệm giải thích lần 2) -> (Người bệnh vẫn từ chối) -> (Lập và ký Biên bản) -> (Kê đơn thuốc ngoại trú/Tư vấn) -> (Kết thúc)

1. **Các từ viết tắt**

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐD** | Điều dưỡng |
| **NB** | Người bệnh |
| **BAĐT** | Bệnh án điện tử |
| **TCCB** | Tổ chức cán bộ |
| **BHXH** | Bảo hiểm xã hội |
| **BHYT** | Bảo hiểm y tế |
| **KHTH** | Kế hoạch tổng hợp |
| **TC-KT** | Tài chính - Kế toán |
| **QLCL** | Quản lý chất lượng |
| **BSĐT** | Bác sĩ điều trị |
| **BSGM** | Bác sĩ gây mê |

**6. Tài liệu tham khảo**

Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15, đặc biệt:

Điều 9, Khoản 3: Quyền từ chối khám bệnh, chữa bệnh nhưng phải tuân thủ quy định.

Điều 17: Quy định về sự đồng ý của người bệnh, bao gồm cả việc từ chối.

Bộ luật Dân sự 2015 về quyền nhân thân và năng lực hành vi dân sự.

Quy chế bệnh viện và các quy định chuyên môn liên quan.

**7. Nội dung**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Các bước thực hiện** | **Bộ phận thực hiện** | **Diễn giải** |
| **1** | Bước 1: Bác sĩ chỉ định nhập viện và người bệnh từ chối | **BS, NB** | Sau khi thăm khám và có đủ bằng chứng, Bác sĩ đưa ra chỉ định nhập viện, giải thích lý do tại sao việc điều trị nội trú là cần thiết.  Người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp (sau đây gọi chung là người bệnh) bày tỏ ý định từ chối nhập viện. |
| **2** | Bước 2: Bác sĩ tư vấn và giải thích lần 1 | **BS,NB** | Tuyệt đối không tranh cãi hay tỏ thái độ tiêu cực. Bác sĩ cần giữ thái độ bình tĩnh, đồng cảm và chuyên nghiệp.  Tìm hiểu lý do: Hỏi một cách nhẹ nhàng để tìm hiểu nguyên nhân người bệnh từ chối (VD: lo lắng về chi phí, không có người chăm sóc, sợ môi trường bệnh viện, chưa tin tưởng vào chẩn đoán...).  Tư vấn và giải thích rõ ràng:  Giải thích lại một lần nữa về tình trạng bệnh lý hiện tại.  Nhấn mạnh những lợi ích của việc nhập viện: được theo dõi 24/7, xử trí kịp thời khi có diễn biến xấu, thực hiện được các can thiệp chuyên sâu...  Phân tích các nguy cơ, rủi ro và biến chứng nghiêm trọng có thể xảy ra nếu không nhập viện điều trị (VD: bệnh có thể trở nặng đột ngột, nguy cơ tử vong, di chứng vĩnh viễn...).  Sử dụng ngôn ngữ đơn giản, dễ hiểu, tránh dùng quá nhiều thuật ngữ chuyên môn.  Nếu lý do là về tài chính, có thể thông tin sơ bộ về chính sách BHYT và mời Phòng Công tác xã hội hỗ trợ tư vấn (nếu có thể). |
| **3** | Bước 3: Xử lý khi người bệnh vẫn tiếp tục từ chối | **BS, NB** | Nếu sau lần giải thích đầu tiên, người bệnh vẫn kiên quyết từ chối, bác sĩ cần mời một người thứ hai có kinh nghiệm và uy tín hơn để cùng hỗ trợ.  Mời Trưởng/Phó khoa hoặc Bác sĩ trưởng kíp trực đến giải thích thêm cho người bệnh. Sự có mặt của một người có chức vụ cao hơn có thể tăng thêm sự tin tưởng và cho thấy mức độ nghiêm túc của vấn đề.  Người thứ hai này sẽ xác nhận lại chẩn đoán của bác sĩ và một lần nữa nhấn mạnh các nguy cơ nếu không nhập viện. |
| **4** | Bước 4: Lập Biên bản Từ chối nhập viện | **BS, NB** | Nếu sau tất cả các nỗ lực giải thích, người bệnh vẫn không đồng ý, đây là lúc cần hoàn thiện thủ tục pháp lý.  Bác sĩ yêu cầu người bệnh/người đại diện ký vào "Biên bản cam kết/Từ chối nhập viện và xin điều trị ngoại trú" (theo mẫu của bệnh viện).  Nội dung cốt lõi của Biên bản:  Thông tin hành chính của người bệnh.  Chẩn đoán của bác sĩ và chỉ định nhập viện.  Ghi rõ: "Tôi đã được bác sĩ [Tên bác sĩ] giải thích cặn kẽ về tình trạng bệnh, sự cần thiết của việc nhập viện và các nguy cơ có thể xảy ra nếu không nhập viện điều trị. Tuy nhiên, vì lý do cá nhân, tôi/gia đình tôi quyết định từ chối nhập viện và xin chịu hoàn toàn trách nhiệm về quyết định này cũng như mọi hậu quả sức khỏe có thể xảy ra sau đó."  Chữ ký:  Người bệnh/Người đại diện ký và ghi rõ họ tên.  Bác sĩ ký và ghi rõ họ tên.  Cần có một người làm chứng (điều dưỡng hoặc một nhân viên y tế khác) ký vào biên bản.  Biên bản được lập thành 02 bản (01 bản lưu vào hồ sơ bệnh án, 01 bản giao cho người bệnh) hoặc được lập và ký số trên BAĐT (nếu có chức năng). Việc lưu lại biên bản này là bằng chứng pháp lý cực kỳ quan trọng. |
| 5 | **Bước 5: Xử trí tiếp theo và kết thúc** | Người hướng dẫn | Sau khi hoàn tất biên bản, tùy tình huống, bác sĩ có thể:  Kê đơn thuốc điều trị ngoại trú: Cung cấp một đơn thuốc tạm thời để giải quyết các triệu chứng và dặn dò kỹ lưỡng.  Hướng dẫn theo dõi tại nhà: Chỉ cho người bệnh các dấu hiệu cảnh báo nguy hiểm cần phải quay lại bệnh viện ngay lập tức (VD: khó thở tăng lên, đau ngực, sốt cao...).  Hẹn tái khám sớm: Đặt một lịch hẹn tái khám gần (VD: sau 24 giờ) để đánh giá lại.  Tư vấn chuyển đến cơ sở y tế khác: Nếu người bệnh mong muốn.  Toàn bộ quá trình từ lúc chỉ định, giải thích, từ chối cho đến việc ký biên bản đều phải được ghi nhận chi tiết vào hồ sơ bệnh án điện tử. |
|  |  |  | **CÁC TÌNH HUỐNG ĐẶC BIỆT** |
| 6 |  | Người hướng dẫn | Người bệnh không tỉnh táo, không có người nhà (VD: do tai nạn): Bệnh viện phải ưu tiên cấp cứu và điều trị để cứu sống người bệnh theo quy định của pháp luật, không cần sự đồng ý. Đồng thời báo cho Phòng Công tác xã hội và cơ quan chức năng để tìm người thân. |
| 7 |  | Người hướng dẫn | Người bệnh có dấu hiệu rối loạn tâm thần: Cần mời bác sĩ chuyên khoa Tâm thần hội chẩn để đánh giá năng lực ra quyết định của người bệnh. Nếu người bệnh được xác định không đủ năng lực, quyết định sẽ thuộc về người giám hộ hợp pháp. |
| 8 |  | Người hướng dẫn | Trường hợp bệnh truyền nhiễm nguy hiểm (theo quy định của Luật Phòng, chống bệnh truyền nhiễm): Việc cách ly và điều trị có thể là bắt buộc theo quyết định của cơ quan y tế có thẩm quyền, người bệnh không có quyền từ chối. |