

Số: 45 /CT-BVNTW

Hà Nội, ngày 28 tháng 5 năm 2025

CHỈ THỊ

Về việc thực hiện Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh

Căn cứ chỉ đạo của Ban Giám đốc, để cải tiến một số nội dung phù hợp với thực tế triển khai, tạo thuận lợi cho người bệnh và nâng cao chất lượng dịch vụ, phòng Quản lý chất lượng phối hợp cùng các đơn vị liên quan đã chỉnh sửa, cập nhật "Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh (QTQL.QL.42.2)". Vì vậy, Ban Giám đốc yêu cầu tất cả các khoa, phòng, Trung tâm tuân thủ thực hiện quy trình trên (quy trình kèm theo).

Chỉ thị này có hiệu lực kể từ ngày ký. *ly*

Nơi nhận:

- Tất cả các khoa, phòng, Trung tâm;
- Lưu: VT, QLCL. (04)

GIÁM ĐỐC *Th*
K/T GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC
ly
Cao Việt Tùng



BỘ Y TẾ
BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG



**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT SỰ CỐ LIÊN QUAN ĐẾN XÉT NGHIỆM
VÀ SỬA THÔNG TIN HÀNH CHÍNH CỦA NGƯỜI BỆNH
KHÁM NGOẠI TRÚ TRONG CÙNG MỘT LẦN KHÁM BỆNH**
QTQL.QL.42.2

Phiên bản: 2

Ngày hiệu lực 28/5./2025

	Họ tên	Chức danh	Chữ ký
Soạn thảo	Nguyễn Thiện Thu Anh	P. Quản lý chất lượng	
Xem xét	Trịnh Xuân Long	TP. Quản lý chất lượng	
	Trần Thị Chi Mai	TK. Hóa sinh	
	Lương Thị Nghiêm	Phụ trách K. Huyết học	
	Hoàng Thị Bích Ngọc	TK. Vi sinh	
	Đặng Thị Hà	TK. Miễn dịch – TT. TBG	
	Hoàng Ngọc Thạch	TK. Giải phẫu bệnh	
	Hà Thị Thanh Huyền	TK. Truyền máu	
	Ngô Diễm Ngọc	TK. Di truyền & SHPT	
	Phùng Thị Bích Thủy	Phụ trách K. SHPT CBTN	
	Đoàn Trảng Tuân	PTP. Công nghệ thông tin	
	Hoàng Minh Phương	TP. Tài chính – Kế toán	
	Phạm Hồng Sơn	TP. Kế hoạch tổng hợp	
	Lê Thị Hoa	Phụ trách khoa KB CK	
	Nguyễn Thị Mai Hoàn	TK. KB ĐK	
	Đoàn Thị Mai Thanh	TK. KB - TTQT	
	Nguyễn Anh Tuấn	TK. Khám & ĐT 24 giờ	
	Lê Hồng Quang	Phó Giám đốc TT Tim mạch	
Phê duyệt	Cao Việt Tùng	Phó Giám đốc Bệnh viện	

Hà Nội – 2025



	BỘ Y TẾ	Trang 2 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

Lịch sử thay đổi tài liệu

Phiên bản	Ngày hiệu lực	Sửa đổi
1	30/9/2024	Bản mới
2	28/5/2025	Nội dung chỉnh sửa cập nhật được in đậm, gạch chân - Bổ sung dẫn chiếu Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3). - Chỉnh sửa mục 6.1 Giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm, 6.2, 6.3 Sửa thông tin hành chính của người bệnh và mục 8. Hồ sơ.

Phân phối

Các khoa lâm sàng	01 bản điện tử/khoa
Các khoa cận lâm sàng	01 bản điện tử/khoa
Phòng Kế hoạch tổng hợp	01 bản điện tử
Phòng Điều dưỡng	01 bản điện tử
Phòng Công nghệ thông tin	01 bản điện tử
Phòng Tài chính – Kế toán	01 bản điện tử

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 3 trên 19</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL-QL-42.2</i>
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	<i>28/5/2025</i>

1. MỤC ĐÍCH

– Thống nhất cách thức giải quyết khi phát hiện sự cố liên quan đến xét nghiệm, sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

– Bệnh viện Nhi Trung ương

3. TRÁCH NHIỆM

- Khoa lâm sàng;
- Khoa cận lâm sàng;
- Phòng Công nghệ thông tin;
- Phòng Điều dưỡng;
- Phòng Tài chính – Kế toán;
- Phòng Kế hoạch tổng hợp;
- Phòng Quản lý chất lượng.

4. NHỮNG NGƯỜI QUẢN LÝ, GIÁM SÁT TUÂN THỦ QUY TRÌNH

- Ban Giám đốc Bệnh viện;
- Lãnh đạo: khoa lâm sàng, khoa cận lâm sàng;
- Lãnh đạo: phòng Quản lý chất lượng, phòng Công nghệ thông tin, phòng Kế hoạch tổng hợp, phòng Điều dưỡng, phòng Tài chính – Kế toán.

5. KHÁI NIỆM/ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ/ - VIẾT TẮT

5.1. Khái niệm

- **Sự cố liên quan đến xét nghiệm là một trong các tình huống:**
 - + Cho chỉ định xét nghiệm trên phần mềm quản lý bệnh viện (eHos) đối với người bệnh không được cung cấp dịch vụ xét nghiệm đó (đánh nhầm mã số người bệnh);
 - + Lấy mẫu bệnh phẩm không đúng người bệnh;
 - + Dán nhầm barcode xét nghiệm của người bệnh này sang ống đựng mẫu bệnh phẩm của người bệnh khác;
 - + Kết quả xét nghiệm đã phê duyệt trên phần mềm khác với kết quả bản giấy;
 - + Gán/ công bố nhầm kết quả cho người bệnh.

	BỘ Y TẾ	Trang 4 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL-QL-42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

– Thông tin hành chính của người bệnh gồm các thông tin: Họ và tên người bệnh, giới tính, ngày tháng năm sinh, địa chỉ.

– Sửa thông tin hành chính: là việc thay đổi một hoặc một số thông tin hành chính của người bệnh trên phần mềm quản lý bệnh viện (eHos).

5.2. Viết tắt

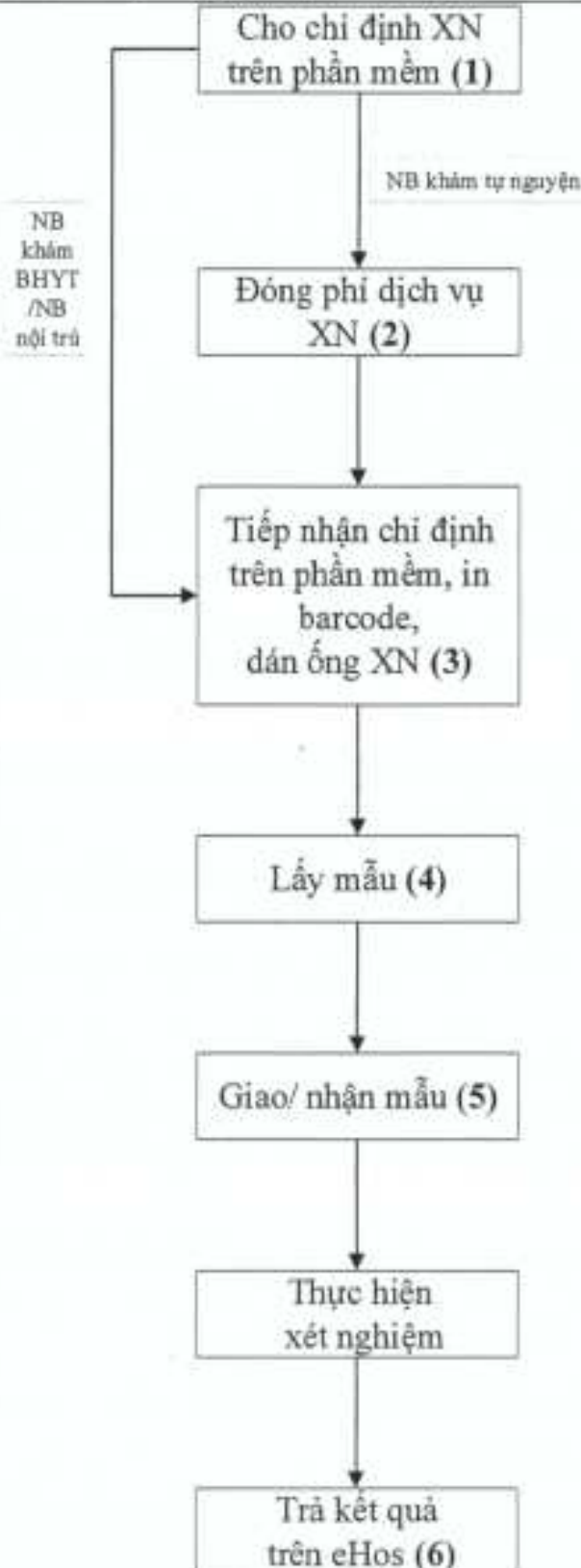
- BGĐ BV: Ban Giám đốc Bệnh viện
- BVNTW: Bệnh viện Nhi Trung ương
- QLCL: Quản lý chất lượng
- CNTT: Công nghệ thông tin
- eHos: Phần mềm quản lý bệnh viện
- Labconn: Phần mềm quản lý thông tin phòng xét nghiệm
- NVYT: Nhân viên y tế
- TCKT: Tài chính - Kế toán
- BHYT: Bảo hiểm y tế
- XN: Xét nghiệm
- KQ: Kết quả
- CLS: Cận lâm sàng
- NB/NNNB: Người bệnh, người nhà người bệnh

6. CÁC BƯỚC THỰC HIỆN CỦA QUY TRÌNH

- Lưu đồ giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm: xem 6.1 trang 5.
- Sửa thông tin hành chính của người bệnh trong trường hợp **người bệnh khám lần đầu** tại BVNTW (chưa có mã số y tế trong lịch sử khám bệnh trên phần mềm eHos): xem 6.2 trang 14.
- Sửa thông tin hành chính của người bệnh trong trường hợp **người bệnh đã có mã số y tế** trên phần mềm eHos tại BVNTW (đã từng khám tại BVNTW): xem 6.3 trang 15.

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 5 trên 19</i>
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	<i>28/5/2025</i>

6.1. Giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm

Lưu đồ giải quyết sự cố liên quan đến XN	Mô tả
 <pre> graph TD A[Cho chỉ định XN trên phần mềm (1)] -- "NB khám tự nguyện" --> B[Đóng phí dịch vụ XN (2)] B --> C[Tiếp nhận chỉ định trên phần mềm, in barcode, dán ống XN (3)] C --> D[Lấy mẫu (4)] D --> E[Giao/ nhận mẫu (5)] E --> F[Thực hiện xét nghiệm] F --> G[Trả kết quả trên eHos (6)] C -- "NB khám BHYT /NB nội trú" --> A </pre>	(1, 2) Trường hợp nhầm chỉ định XN (đánh nhầm mã số y tế) + Phát hiện trước khi tiếp nhận chỉ định trên Labconn: xem 6.1.1.1 trang 6. + Phát hiện sau khi đã tiếp nhận chỉ định trên phần mềm Labconn, chưa lấy mẫu bệnh phẩm: xem 6.1.1.2 trang 6. + Phát hiện sau khi đã tiếp nhận chỉ định trên phần mềm Labconn, đã lấy mẫu bệnh phẩm của NB không được cung cấp dịch vụ xét nghiệm đó, chưa gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa XN: xem 6.1.1.3 trang 7. + Phát hiện sau khi đã tiếp nhận chỉ định trên phần mềm Labconn, đã lấy mẫu bệnh phẩm của NB không được cung cấp dịch vụ XN đó, đã gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa XN: xem 6.1.1.4 trang 8. (3, 4, 5) Trường hợp nhầm mẫu bệnh phẩm (dán nhầm barcode XN của NB này sang ống đựng mẫu bệnh phẩm của NB khác hoặc lấy mẫu không đúng NB) + Chưa gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa XN: xem 6.1.2.1 trang 10. + Đã gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa XN: xem 6.1.2.2 trang 10. (6) Trường hợp trả nhầm KQ XN (KQ XN đã phê duyệt trên phần mềm khác với KQ bản giấy hoặc gán nhầm KQ cho NB): xem 6.1.3 trang 12. - Trường hợp đặc biệt: xem 6.1.4 trang 13.

	BỘ Y TẾ	Trang 6 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL-QL-42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

6.1.1. Trường hợp nhằm chỉ định xét nghiệm (đánh nhằm mã số y tế)

6.1.1.1. Phát hiện trước khi tiếp nhận chỉ định trên phần mềm Labconn

– **NVYT phát hiện/ người chứng kiến lập tức thông báo sự cố đến bác sĩ ra chỉ định và thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).**

– Đối với NB ngoại trú, bác sĩ phòng khám:

+ **Hủy chỉ định nhằm trên phần mềm eHos, xác nhận sự nhầm lẫn trên biên lai thu tiền.**

+ Cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

• NB khám tự nguyện: Hướng dẫn NB/NNNB mang chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí chỉ định nhằm, đóng chi phí chỉ định đúng (theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”).

• NB khám bảo hiểm y tế: thu lại phiếu chỉ định nhằm. Hướng dẫn NB/NNNB nộp thêm tiền tại quầy tạm ứng BHYT nếu chi phí vượt quá tạm ứng.

– Đối với NB nội trú, NB lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm nhằm và cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

– NVYT lấy mẫu bệnh phẩm, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3).**

6.1.1.2. Phát hiện sau khi đã tiếp nhận chỉ định trên phần mềm Labconn, chưa lấy mẫu bệnh phẩm

– **NVYT phát hiện/ người chứng kiến lập tức thông báo sự cố đến bác sĩ ra chỉ định và khoa xét nghiệm, thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).**

– Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

– Khoa xét nghiệm hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

– Đối với NB ngoại trú, bác sĩ phòng khám:

+ **Hủy chỉ định nhằm trên phần mềm eHos, xác nhận sự nhầm lẫn trên biên lai thu tiền.**

+ Cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 7 trên 19</i>
	BỆNH VIỆN NHÌ TRUNG ƯƠNG	<u>QTQL.QL.42.2</u>
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	28/5/2025

- NB khám tự nguyện: Hướng dẫn NB/NNNB mang chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí chỉ định nhằm, đóng chi phí chỉ định đúng (theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”)

- NB khám bảo hiểm y tế: thu lại phiếu chỉ định nhằm. Hướng dẫn NB/NNNB nộp thêm tiền tại quầy tạm ứng BHYT nếu chi phí vượt quá tạm ứng.

- Đối với NB nội trú, bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm nhằm và cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

- Khoa lâm sàng in barcode trên phần mềm Labconn, dán ống bệnh phẩm, lấy mẫu bệnh phẩm đúng NB được cung cấp dịch vụ xét nghiệm, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)**.

6.1.1.3. Phát hiện sau khi đã tiếp nhận chỉ định xét nghiệm trên phần mềm Labconn, đã lấy mẫu bệnh phẩm của NB không được cung cấp dịch vụ xét nghiệm đó, chưa gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa xét nghiệm

- **NVYT phát hiện/ người chứng kiến lập tức thông báo sự cố đến bác sĩ ra chỉ định và khoa xét nghiệm, thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32)**.

- Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

- Khoa xét nghiệm hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

- Lãnh đạo khoa lâm sàng/ bác sĩ phòng khám giải thích cho NB/NNNB không được cung cấp dịch vụ xét nghiệm đó.

- Đối với NB ngoại trú, bác sĩ phòng khám:

- + **Hủy chỉ định nhằm trên phần mềm eHos, xác nhận sự nhằm lẫn trên biên lai thu tiền.**

- + Cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

- NB khám tự nguyện: Hướng dẫn NB/NNNB mang chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí chỉ định nhằm, đóng chi phí chỉ định đúng (theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”).

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 8 trên 19</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL.QL.42.2</i>
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	<i>28/5/2025</i>

- NB khám bảo hiểm y tế: thu lại phiếu chỉ định nhằm. Nếu chi phí vượt quá tạm ứng thì hướng dẫn NB nộp thêm tiền tại quầy tạm ứng BHYT.

- Đối với NB nội trú, bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm nhằm và cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

- Khoa lâm sàng in lại barcode trên phần mềm Labconn, dán ống bệnh phẩm, lấy bệnh phẩm đúng NB, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)**.

6.1.1.4. Phát hiện sau khi đã tiếp nhận chỉ định trên phần mềm Labconn, đã lấy mẫu bệnh phẩm của NB không được cung cấp dịch vụ xét nghiệm đó, đã gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa xét nghiệm

- **NVYT phát hiện/ người chứng kiến lập tức thông báo sự cố đến bác sĩ ra chỉ định và khoa CLS, thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32)**.

- Lãnh đạo khoa lâm sàng/ bác sĩ phòng khám giải thích cho NB/NNNB không được cung cấp dịch vụ xét nghiệm đó.

- **Nếu kết quả xét nghiệm chưa được phê duyệt (chưa có kết quả trên eHos):**

- + Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

- + Khoa xét nghiệm hủy phiếu giao/nhận, hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

- + Đối với NB ngoại trú, bác sĩ phòng khám:

- **Hủy chỉ định nhằm trên phần mềm eHos, xác nhận sự nhầm lẫn trên biên lai thu phí.**

- Cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

- NB khám tự nguyện: Hướng dẫn NB/NNNB mang chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí chỉ định nhằm, đóng chi phí chỉ định mới (theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”).

- NB khám bảo hiểm y tế: thu lại phiếu chỉ định nhằm. Nếu chi phí vượt quá tạm ứng thì hướng dẫn NB nộp thêm tiền tại quầy tạm ứng BHYT.

- + Đối với NB nội trú, bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm nhằm và cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

	BỘ Y TẾ	Trang 9 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

+ Khoa lâm sàng in lại barcode trên phần mềm Labconn, dán ống bệnh phẩm, lấy bệnh phẩm đúng NB, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)**.

+ Khoa xét nghiệm thực hiện xét nghiệm trên mẫu bệnh phẩm đúng và trả kết quả đúng quy trình.

– **Nếu kết quả xét nghiệm đã phê duyệt (hiển thị kết quả trên eHos):**

+ Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BMI/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng gửi Biên bản làm việc về sự cố đến phòng CNTT đề nghị xoá kết quả xét nghiệm nhầm trên phần mềm eHos. Sau khi phòng CNTT kí xác nhận, khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao, biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL lưu.

+ Khoa xét nghiệm lưu lại kết quả gốc in từ máy xét nghiệm hoặc kết quả đã in (nếu đã in) và giấy chỉ định (nếu có).

+ Khoa xét nghiệm xoá kết quả xét nghiệm, hủy phiếu giao/nhận, hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

+ Phòng Công nghệ thông tin xoá kết quả xét nghiệm nhầm trên phần mềm eHos.

+ Đối với người bệnh ngoại trú, bác sĩ phòng khám:

• **Hủy chỉ định nhầm trên phần mềm eHos, xác nhận sự nhầm lẫn trên biên lai thu phí.**

• Cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

▪ NB khám tự nguyện: Hướng dẫn NB/NNNB mang chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí chỉ định nhầm, đóng chi phí chỉ định mới (theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”)

▪ NB khám BHYT: thu lại phiếu chỉ định nhầm. Nếu chi phí vượt quá tạm ứng thì hướng dẫn NB nộp thêm tiền tại quầy tạm ứng BHYT.

+ Đối với NB nội trú, bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm nhầm và cho chỉ định xét nghiệm đúng trên phần mềm eHos.

+ Khoa lâm sàng thao tác lấy mẫu, in lại barcode trên phần mềm Labconn, dán ống bệnh phẩm, lấy bệnh phẩm đúng NB, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)**.

+ Khoa xét nghiệm thực hiện xét nghiệm trên mẫu bệnh phẩm đúng và trả kết quả đúng quy trình.

	BỘ Y TẾ	Trang 10 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL-QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

6.1.2. Trường hợp nhầm mẫu bệnh phẩm (dán nhầm barcode xét nghiệm của NB này sang ống đựng mẫu bệnh phẩm của NB khác hoặc lấy mẫu không đúng NB)

6.1.2.1. Chưa gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa xét nghiệm

– **NVYT phát hiện/người chứng kiến lập tức thông báo sự cố đến các đơn vị liên quan, thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).**

+ Lãnh đạo khoa lâm sàng/ bác sĩ phòng khám giải thích cho NB/NNNB **có liên quan.**

+ Nếu NB/NNNB đồng ý lấy lại mẫu bệnh phẩm: NVYT in lại barcode dán ống bệnh phẩm, lấy mẫu bệnh phẩm đúng NB, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3).** Đối với trường hợp đặc biệt xem 6.1.4

+ Nếu NB/NNNB không đồng ý lấy lại mẫu bệnh phẩm:

- Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

- Khoa xét nghiệm hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

- NB khám tự nguyện: Bác sĩ phòng khám **hủy chỉ định xét nghiệm nhầm trên phần mềm eHos, xác nhận trên biên lai thu phí,** hướng dẫn NB/NNNB khám tự nguyện mang phiếu chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí dịch vụ cận lâm sàng (theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”).

- NB khám BHYT hoặc NB nội trú: Bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm trên phần mềm eHos.

6.1.2.2. Đã gửi mẫu (giao mẫu) đến khoa xét nghiệm

– **NVYT phát hiện/người chứng kiến lập tức thông báo sự cố đến các đơn vị liên quan, thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).**

– Lãnh đạo khoa lâm sàng/ bác sĩ phòng khám giải thích cho NB/NNNB **có liên quan**

– **Nếu kết quả xét nghiệm nhầm chưa được phê duyệt (chưa có kết quả trên eHos):**

+ Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 11 trên 19</i>
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	<i>28/5/2025</i>

+ **NB/NNNB đồng ý lấy lại mẫu bệnh phẩm:**

- Khoa xét nghiệm hủy phiếu giao/nhận trên phần mềm Labconn
- Khoa lâm sàng thao tác lấy lại mẫu, in lại barcode trên phần mềm Labconn, dán ống bệnh phẩm, lấy bệnh phẩm đúng NB, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)**. Đối với trường hợp đặc biệt xem 6.1.4.

- Khoa xét nghiệm nhận mẫu bệnh phẩm đúng trên phần mềm Labconn, thực hiện xét nghiệm trên mẫu bệnh phẩm đúng và trả kết quả đúng quy trình.

+ **NB/NNNB không đồng ý lấy lại mẫu bệnh phẩm:**

- Khoa xét nghiệm hủy phiếu giao/nhận, hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

- NB khám tự nguyện: Bác sĩ phòng khám **hủy chỉ định xét nghiệm nhằm trên phần mềm eHos, xác nhận trên biên lai thu phí**, hướng dẫn đối tượng khám tự nguyện mang phiếu chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí dịch vụ cận lâm sàng (Theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”).

- NB khám BHYT hoặc NB nội trú: Bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm trên phần mềm eHos.

– **Nếu kết quả xét nghiệm đã phê duyệt (đã có kết quả trên eHos):**

+ **NB/NNNB đồng ý lấy lại mẫu bệnh phẩm:**

- Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

- Khoa xét nghiệm lưu lại kết quả gốc in từ máy xét nghiệm hoặc kết quả đã in (nếu đã in) và giấy chỉ định (nếu có).

- Khoa xét nghiệm xóa kết quả xét nghiệm trên phần mềm Labconn.

- Khoa xét nghiệm hủy phiếu giao/nhận trên phần mềm Labconn.

- Khoa lâm sàng thao tác lấy lại mẫu, in lại barcode trên phần mềm Labconn, dán ống bệnh phẩm, lấy bệnh phẩm đúng người bệnh, gửi mẫu bệnh phẩm theo **Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)**. Đối với trường hợp đặc biệt xem 6.1.4

- Khoa xét nghiệm nhận mẫu bệnh phẩm đúng trên phần mềm Labconn, thực hiện xét nghiệm trên mẫu bệnh phẩm đúng và trả kết quả đúng quy trình.

	BỘ Y TẾ	Trang 12 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

+ **NB/NNNB không đồng ý lấy lại mẫu bệnh phẩm:**

- Khoa lâm sàng lập biên bản làm việc về sự cố theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa xét nghiệm. Khoa lâm sàng gửi Biên bản làm việc về sự cố đến phòng CNTT đề nghị xoá kết quả xét nghiệm nhằm trên phần mềm eHos. Sau khi phòng CNTT kí xác nhận, khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao, biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL lưu.

- Khoa xét nghiệm lưu lại kết quả gốc in từ máy xét nghiệm hoặc kết quả đã in (nếu đã in) và giấy chỉ định (nếu có).

- Khoa xét nghiệm xoá kết quả xét nghiệm trên phần mềm Labconn.

- Khoa xét nghiệm hủy phiếu giao/nhận, hủy tiếp nhận trên phần mềm Labconn.

- Phòng Công nghệ thông tin xóa kết quả xét nghiệm nhằm trên phần mềm eHos.

- NB khám tự nguyện: Bác sĩ phòng khám **hủy chỉ định CLS nhằm trên phần mềm eHos, xác nhận trên biên lai thu phí**, hướng dẫn đối tượng khám tự nguyện mang phiếu chỉ định và biên lai thu tiền đến quầy thu phí để thực hiện các nội dung hoàn trả chi phí dịch vụ cận lâm sàng (Theo “Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương QTQL.KT.11”).

- NB khám BHYT hoặc NB nội trú: Bác sĩ lâm sàng hủy chỉ định xét nghiệm trên phần mềm eHos.

6.1.3. Trường hợp trả nhằm kết quả xét nghiệm (kết quả xét nghiệm đã phê duyệt trên phần mềm khác với kết quả bản giấy hoặc gán nhằm kết quả cho NB)

– **NVYT phát hiện/người chứng kiến ra nhằm kết quả CLS lập tức thông báo sự cố đến các đơn vị liên quan và thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).**

– Khoa xét nghiệm lập biên bản làm việc về sự cố trả nhằm kết quả xét nghiệm theo biểu mẫu BM1/QTQL.QL.42.2, kí xác nhận của khoa lâm sàng. Khoa lâm sàng và khoa xét nghiệm lưu bản sao. Biên bản gốc chuyển đến phòng QLCL.

– Khoa xét nghiệm kiểm tra, xác minh kết quả, thực hiện lại xét nghiệm (nếu cần), trả kết quả đúng đến khoa lâm sàng đúng quy trình.

	<i>BỘ Y TẾ</i>	<i>Trang 13 trên 19</i>
	<i>BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG</i>	<i>QTQL-QL-42.2</i>
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	<i>28/5/2025</i>

6.1.4. Trường hợp đặc biệt

– Trường hợp đặc biệt: mẫu bệnh phẩm khó lấy lại (danh sách kèm theo), bệnh phẩm có độ ổn định kém cần thực hiện xét nghiệm ngay, NB đã từ vong không thể lấy lại bệnh phẩm...

– Khoa lâm sàng trình Biên bản làm việc về sự cố liên quan đến xét nghiệm (BM1/QTQL.QL.42.2), ki xác nhận các đơn vị liên quan, xin ý kiến BGĐ BV về việc lấy lại mẫu bệnh phẩm trong vòng 24 giờ kể từ khi phát hiện sự cố. Sau khi có ý kiến của BGĐ BV, các đơn vị thực hiện theo ý kiến chỉ đạo của BGĐ BV.

– Trường hợp cần xin ý kiến ngay, lãnh đạo khoa lâm sàng báo cáo trực tiếp BGĐ BV xin chỉ đạo bằng lời. Sau khi thực hiện chỉ đạo, khoa lâm sàng hoàn thiện Biên bản làm việc về sự cố liên quan đến xét nghiệm (BM1/QTQL.QL.42.2), trình BGĐ BV phê duyệt bằng văn bản. Khoa lâm sàng lưu bản sao, bản gốc chuyển đến phòng QLCL lưu.

– Danh sách mẫu bệnh phẩm đặc biệt:

- + Dịch não tủy, dịch màng phổi, dịch màng bụng, dịch khớp;
- + Dịch rửa phế quản – phế nang;
- + Mảnh sinh thiết dạ dày, mảnh u, mô cơ thể, tủy xương.

	BỘ Y TẾ	Trang 14 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

6.2. Sửa thông tin hành chính đối với trường hợp NB khám lần đầu tại BVNTW (chưa có mã số y tế trong lịch sử khám bệnh trên phần mềm eHos)

6.2.1. Chưa tiếp nhận phiếu chỉ định trên phần mềm LIS và/hoặc chưa thực hiện dịch vụ CLS khác

– NVYT tại khu vực phát hiện sai thông tin tại khoa khám bệnh (phòng khám, khu tiếp đón xét nghiệm, phòng lấy mẫu...):

+ Trường hợp lỗi sai thông tin do NVYT nhập sai, liên hệ nội bộ với lãnh đạo khoa khám bệnh/ Trưởng tua trực/ người được ủy quyền sửa thông tin username được Bệnh viện cấp.

+ Trường hợp lỗi sai thông tin do NB/NNNB khai thông tin sai, cấp giấy đề nghị sửa thông tin hành chính của NB (BM2/QTQL.QL.42.2). Hướng dẫn NB/NNNB đến khu vực tiếp đón và phân loại để xác nhận xét duyệt. Nếu đồng ý, lãnh đạo khoa Khám bệnh/Trưởng tua trực/người được ủy quyền sửa thông tin hành chính của NB trên phần mềm eHos theo username được Bệnh viện cấp. Trường hợp phức tạp vượt quá khả năng sửa, liên hệ NV tiếp đón (CNTT/TCKT) sửa thông tin. Người sửa thông tin hiệu đính trên biên lai thu tiền/ biên lai thu tiền tạm ứng và ký nháy vào biên lai.

– NVYT hướng dẫn NB/NNNB quay lại phòng khám: BS khám, thu lại phiếu khám/ phiếu chỉ định cũ (nếu đã in), cho và in phiếu khám/ phiếu chỉ định cận lâm sàng đúng thông tin NB.

– NVYT hướng dẫn NB/NNNB thực hiện các bước tiếp theo của quy trình khám bệnh.

6.2.2. Đã tiếp nhận phiếu chỉ định trên phần mềm LIS, chưa lấy mẫu bệnh phẩm, chưa thực hiện dịch vụ cận lâm sàng khác

– **Đối với XN:**

+ Thực hiện như 6.2.1.

+ NVYT in lại barcode, dán barcode đúng thông tin NB lên ống xét nghiệm, lấy mẫu, gửi mẫu theo Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3).

– **Đối với dịch vụ CLS khác:**

+ Thực hiện như 6.2.1

+ NVYT thực hiện dịch vụ cận lâm sàng khác đúng thông tin NB

6.2.3. NB đã lấy mẫu bệnh phẩm, đã thực hiện dịch vụ CLS khác

– **Chưa gửi mẫu XN:**

	BỘ Y TẾ	Trang 15 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2023

- + Thực hiện như 6.2.1;
- + NVYT in lại barcode, dán barcode đúng thông tin NB lên ống xét nghiệm, không phải lấy lại mẫu mới.

– **Đã gửi mẫu XN và/hoặc đã thực hiện dịch vụ CLS khác:** Lãnh đạo khoa khám bệnh/Trưởng tua trực giải thích, hướng dẫn NB/NNNB đến quầy tiếp đón thực hiện thủ tục sửa thông tin hành chính và thực hiện quy trình khám chữa bệnh mới.

Lưu ý:

– Nếu NB/NNNB không đồng ý thực hiện quy trình sửa thông tin hành chính của NB thì giữ nguyên kết quả khám chữa bệnh, kết quả cận lâm sàng, không thay đổi thông tin hành chính ban đầu. Một số tình huống đặc biệt lãnh đạo khoa khám bệnh xin ý kiến BGĐ BV.

– NVYT phát hiện/chứng kiến sự cố thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).

6.3. Sửa thông tin hành chính đối với trường hợp NB đã có mã số y tế trên phần mềm eHos tại BVNTW (đã từng khám tại BVNTW)

6.3.1. Chưa tiếp nhận phiếu chỉ định trên LIS và/hoặc chưa thực hiện chỉ định CLS khác

– NVYT tại khu vực phát hiện sai thông tin tại khoa khám bệnh (phòng khám, khu tiếp đón xét nghiệm, phòng lấy mẫu...)

+ Trường hợp lỗi sai thông tin do NVYT nhập sai: xác nhận vào biên lai thu tiền/ Biên lai thu tiền tạm ứng “NB sử dụng lại mã số y tế đã có”, thu lại chỉ định CLS (nếu đã in). Hướng dẫn NB/NNNB đến quầy đăng kí khám để NVYT (CNTT/TCKT) sửa thông tin.

+ Trường hợp lỗi sai thông tin do NB/NNNB khai sai thông tin: cấp giấy đề nghị sửa thông tin hành chính của NB (BM2/QTQL.QL.42.2). Hướng dẫn NB/NNNB đến khu vực tiếp đón và phân loại để xác nhận xét duyệt. Lãnh đạo khoa Khám bệnh/Trưởng tua trực/người được ủy quyền xác nhận vào biên lai thu tiền/Biên lai thu tiền tạm ứng “NB sử dụng lại mã số y tế đã có”, thu lại chỉ định CLS (nếu đã in), chuyển nhân viên tiếp đón sửa thông tin.

– Kế toán viên thu lại Biên lai thu tiền/Biên lai thu tiền tạm ứng (theo quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương mã số QTQL.KT.11), nhân viên tiếp đón (CNTT/TCKT) nhập lại mã số y tế cũ đã có trên phần mềm eHos, in Biên lai thu tiền /Biên lai thu tiền tạm ứng mới đúng thông tin NB. Ghi chú là “không dùng mã số y tế này” vào mã số y tế sai trong

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 16 trên 19</i>
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	28/5/2025

phần mềm eHos (xem Phụ lục trang 19: Hướng dẫn ghi chú người bệnh trên phần mềm eHos)

- NVYT hướng dẫn NB/NNNB quay lại phòng khám: BS khám, cho và in chỉ định CLS đúng thông tin NB.
- NVYT hướng dẫn NB/NNNB khám tự nguyện/BHYT đến quầy thu phí nộp tiền chỉ định CLS đúng thông tin NB (nếu NB chưa đóng phí dịch vụ CLS) hoặc nộp tạm ứng bổ sung nếu chi phí phát sinh vượt quá số tiền đã tạm ứng ban đầu.
- NVYT hướng dẫn NB/NNNB thực hiện các bước tiếp theo của quy trình khám bệnh.

6.3.2. Đã tiếp nhận phiếu chỉ định trên phần mềm LIS, chưa lấy mẫu bệnh phẩm, chưa thực hiện dịch vụ CLS khác

- **Đối với XN:**
 - + Nhân viên phòng lấy mẫu liên hệ với nhân viên khu tiếp đón xét nghiệm để hủy tiếp nhận trên LIS (trong giờ hành chính) hoặc liên hệ với nhân viên trực CNTT (ngoài giờ hành chính).
 - + Thực hiện lại từ 6.3.1
 - + NVYT tiếp nhận chỉ định đúng thông tin NB, thực hiện lấy mẫu, gửi mẫu bệnh phẩm theo Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3).

– **Đối với dịch vụ CLS khác:**

- + Thực hiện lại từ 6.3.1

6.3.3. NB đã lấy mẫu bệnh phẩm, đã thực hiện dịch vụ CLS khác

- **Chưa gửi mẫu XN:**
 - + Nhân viên phòng lấy mẫu liên hệ với nhân viên khu tiếp đón xét nghiệm để hủy tiếp nhận trên LIS (trong giờ hành chính) hoặc liên hệ với nhân viên trực CNTT (ngoài giờ hành chính).
 - + Thực hiện lại từ 6.3.1
 - + NVYT tiếp nhận chỉ định đúng thông tin NB.
 - + NVYT in barcode, dán barcode đúng thông tin NB lên ống xét nghiệm, không phải lấy lại mẫu mới.
- **Đã gửi mẫu XN và/hoặc đã thực hiện dịch vụ CLS khác:** Lãnh đạo khoa khám bệnh/Trưởng tua trực giải thích, hướng dẫn NB/NNNB đến quầy tiếp đón thực hiện thủ tục sửa thông tin hành chính và thực hiện quy trình khám chữa bệnh mới.

	BỘ Y TẾ	Trang 17 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

Lưu ý:

– Nếu NB/NNNB không đồng ý thực hiện quy trình sửa thông tin hành chính của NB thì giữ nguyên kết quả khám chữa bệnh, kết quả cận lâm sàng, không thay đổi thông tin hành chính ban đầu. Một số tình huống đặc biệt lãnh đạo khoa khám bệnh xin ý kiến BGĐ BV.

– NVYT phát hiện/chứng kiến sự cố thực hiện báo cáo sự cố đến phòng QLCL theo Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32).

– Trường hợp NB có chỉ định nhập viện điều trị nội trú nếu muốn đổi lại thông tin hành chính theo mã số y tế cũ thì không đổi sang mã số y tế cũ, NB nhập viện theo mã số mới.

6.4. Tổng hợp, báo cáo, khắc phục, xử lý sự cố

– Phòng Quản lý chất lượng tổng hợp, báo cáo BGĐ BV, đề xuất hướng xử lý đối với các trường hợp phát sinh chi phí gây ra thiệt hại về kinh tế và thực hiện theo quy định về báo cáo sự cố.

7. BIỂU MẪU, HƯỚNG DẪN CÔNG VIỆC

STT	Tên biểu mẫu, hướng dẫn công việc	Mã tài liệu
1.	Biên bản làm việc về sự cố liên quan đến đến xét nghiệm	BM1/QTQL.QL.42.2
2.	Giấy đề nghị sửa thông tin hành chính	BM2/QTQL.QL.42.2

8. HỒ SƠ

– Nhân viên tiếp đón (người trực tiếp sửa thông tin hành chính của người bệnh trên phần mềm) tập hợp Giấy đề nghị sửa thông tin hành chính của NB (BM2/QTQL.QL.42.2), chuyển đến **bộ phận Lưu trữ thống kê - phòng Kế hoạch tổng hợp (tầng 1 nhà U)** cuối giờ làm việc hành chính hàng ngày (**Thứ 7, Chủ nhật và ngày lễ sẽ chuyển vào ngày làm việc tiếp theo**).

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Phương pháp lưu	Phương pháp hủy
1.	Biên bản làm việc về sự cố liên quan đến xét nghiệm	– Phòng QLCL (bản gốc) – Khoa xét nghiệm,	5 năm	Bản cứng	Cắt, xén

	BỘ Y TẾ	<i>Trang 18 trên 19</i>
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	<i>Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh</i>	28/5/2025

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu	Phương pháp lưu	Phương pháp hủy
		khoa lâm sàng, phòng CNTT (bản sao)			
2.	Kết quả xét nghiệm	Phần mềm Labconn, eHos	Vĩnh viễn	Bản điện tử	
3.	Phiếu kết quả xét nghiệm	NB/NNNB ngoại trú Hồ sơ bệnh án khoa lâm sàng	Theo quy định	Bản cứng	Cắt, xén
4.	Giấy đề nghị sửa thông tin hành chính	Phòng Kế hoạch tổng hợp	Theo quy định	Bản cứng	Cắt, xén

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quy trình báo cáo, giải quyết sự cố trong bệnh viện (QTQL.QL.32)
2. Chỉ thị 64/CT/BVNTW ngày 12/02/2022 v/v báo cáo sự cố và số liệu sự cố hàng tháng.
3. Thông tư 43/2018/TT-BYT ngày 26/12/2018 của Bộ Y tế hướng dẫn phòng ngừa sự cố y khoa trong các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh
4. Quy trình hoàn trả chi phí khám chữa bệnh ngoại trú và tiền tạm thu viện phí tại Bệnh viện Nhi Trung ương (QTQL.KT.11).
5. Quy trình tiếp nhận và giao nhận mẫu bệnh phẩm (QTQL.CN.3)

	BỘ Y TẾ	Trang 19 trên 19
	BỆNH VIỆN NHI TRUNG ƯƠNG	QTQL.QL.42.2
	Quy trình giải quyết sự cố liên quan đến xét nghiệm và sửa thông tin hành chính của người bệnh khám ngoại trú trong cùng một lần khám bệnh	28/5/2025

PHỤ LỤC:

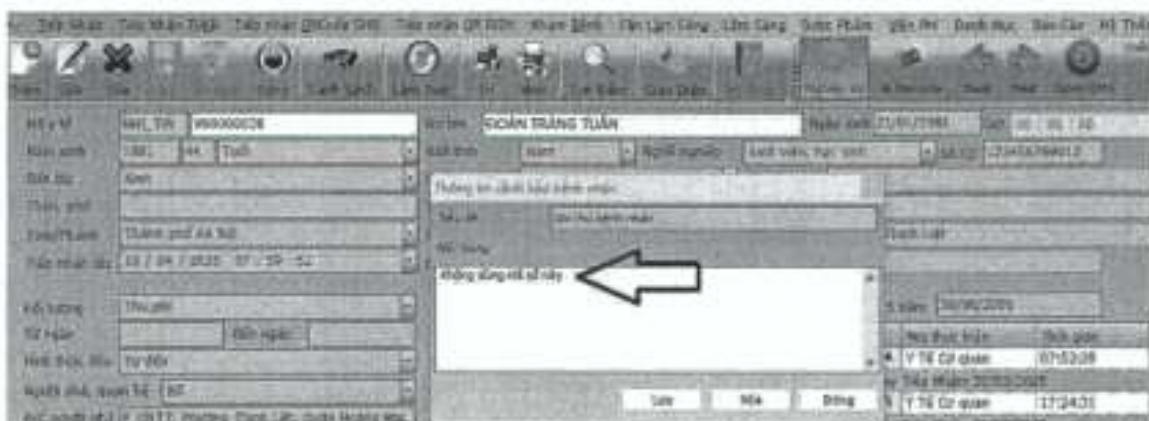
HƯỚNG DẪN GHI CHÚ NGƯỜI BỆNH TRÊN PHẦN MỀM EHOS

Bước 1: Vào Nghiệp vụ chọn Ghi chú người bệnh



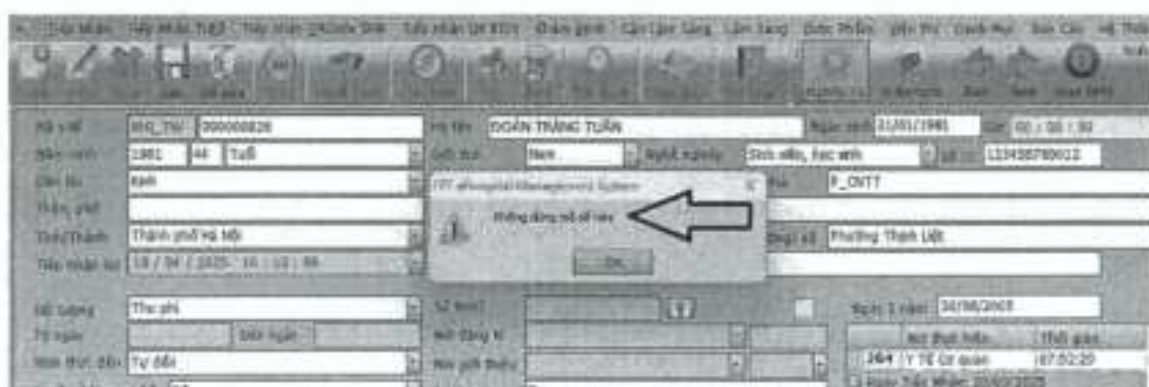
The screenshot shows the EHOS software interface. The 'Nghiệp vụ' (Business) menu is open, and the 'Ghi chú người bệnh' (Patient Note) option is highlighted with a red arrow. The interface displays patient information for 'NGUYỄN TRUNG TUẤN' and a list of medical history entries on the right.

Bước 2: Nhập nội dung: Không dùng mã số y tế này



The screenshot shows the EHOS software interface. A message box is displayed in the center, stating 'Không dùng mã số y tế này' (Do not use this medical code), with a red arrow pointing to it. The background shows the patient information and medical history list.

Nếu NVYT tiếp nhận mã số y tế không sử dụng, phần mềm sẽ hiển thị cảnh báo



The screenshot shows the EHOS software interface. A message box is displayed in the center, stating 'Không dùng mã số y tế này' (Do not use this medical code), with a red arrow pointing to it. The background shows the patient information and medical history list.

BIÊN BẢN LÀM VIỆC VỀ SỰ CỐ LIÊN QUAN ĐẾN XÉT NGHIỆM

- Thời gian:
- Địa điểm:
- Thành phần:

.....
.....
.....
.....

- Mô tả sự cố (ngày xảy ra, các sự kiện liên quan, hậu quả):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

- Kết luận (đề xuất giải pháp xử lý ban đầu):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Thời gian kết thúc:

Lãnh đạo
Khoa lâm sàng

Lãnh đạo khoa
xét nghiệm liên quan

Lãnh đạo
Phòng CNTT

BAN GIÁM ĐỐC BỆNH VIỆN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

GIẤY ĐỀ NGHỊ SỬA THÔNG TIN HÀNH CHÍNH CỦA NGƯỜI BỆNH

Kính gửi: Khoa

Tên tôi là:

Là.....của người bệnh

Sinh ngày/...../..... Mã số người bệnh.....

Thông tin sai và/hoặc lý do sai

Tôi làm đơn này đề nghị khoa sửa lại thông tin dùng là:

Xin trân trọng cảm ơn!

XÁC NHẬN CỦA NGƯỜI SỬA

(Ký và ghi rõ họ tên)

Hà Nội, ngày, tháng, năm.....

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

(Ký và ghi rõ họ tên)

