Số: 1272/QĐ-BVLPQN
Thời gian ký: 2026-09-22T15:49:06+07:00

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ NGƯỜI BỆNH KHÔNG CÓ THÂN NHÂN	Mã số: 16.KHTH-ĐD-CĐT Phiên bản: 01 Ban hành: ... Cần xem lại: ...

LỊCH SỬ SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

TT	Ngày	Tóm tắt nội dung sửa đổi

Phân phối tài liệu

Ban Giám đốc

Khoa Khám bệnh - Cấp cứu - Hồi sức tích cực - Chống độc

Khoa Lao phổi và Lao - HIV - Kháng thuốc

Khoa Bệnh phổi - Lao ngoài phổi - Phục hồi chức năng và Y học cổ truyền

Khoa Dược - Vật tư, Thiết bị y tế

Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn - Dinh dưỡng

Khoa Cận lâm sàng

Phòng Kế hoạch tổng hợp - Điều dưỡng - Chỉ đạo tuyến

Phòng Tổ chức - Hành chính

Phòng Tài chính - Kế toán

1. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG

1.1. Mục đích

- Bảo đảm việc tiếp nhận, cấp cứu, chăm sóc, điều trị và quản lý hồ sơ hành chính cho người bệnh không có thân nhân được thực hiện đúng quy định, nhân văn và an toàn.

1.2. Phạm vi áp dụng

- Áp dụng cho các khoa điều trị khi tiếp nhận người bệnh không có thân nhân.

- Các khoa, phòng có liên quan trong bệnh viện: Phòng Tổ chức - Hành chính, Tổ Công tác xã hội, Phòng Kế hoạch tổng hợp - Điều dưỡng - Chỉ đạo tuyến, Phòng Tài chính - Kế toán, Khoa Kiểm soát nhiễm khuẩn - Dinh dưỡng.

2. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO, LIÊN QUAN

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ngày 09/01/2023.

- Nghị định số 96/2023/NĐ-CP ngày 30/12/2023 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khám bệnh, chữa bệnh;

3. THUẬT NGỮ VÀ ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT

3.1. Định nghĩa

*** Thân nhân của người bệnh:**

Vợ hoặc chồng; cha mẹ đẻ, cha mẹ nuôi, cha mẹ vợ, cha mẹ chồng; con đẻ, con nuôi, con dâu, con rể của người bệnh hoặc thành viên khác trong gia đình theo quy định của Luật Hôn nhân và gia đình.

Người đại diện của người bệnh: là người thay thế cho người bệnh thực hiện quyền và nghĩa vụ của người bệnh theo quy định của Luật Khám bệnh, chữa bệnh trong phạm vi đại diện.

Người trực tiếp chăm sóc cho người bệnh trong quá trình khám bệnh, chữa bệnh tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh nhưng không phải là người hành nghề.

*** Người bệnh không có thân nhân theo quy định tại Khoản 10, Điều 2 của Luật Khám bệnh, chữa bệnh là người thuộc một trong các trường hợp sau đây:**

Người bệnh đang trong tình trạng cấp cứu không có giấy tờ tùy thân, không có thân nhân đi cùng, không có thông tin để liên lạc với thân nhân;

Người bệnh tại thời điểm vào cơ sở khám bệnh, chữa bệnh không thể hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi và không có giấy tờ tùy thân, không có thân nhân đi cùng, không có thông tin để liên lạc với thân nhân;

Người bệnh đã xác định được danh tính nhưng tại thời điểm vào cơ sở khám bệnh, chữa bệnh không thể hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, không có thân nhân đi cùng, không có thông tin để liên lạc với thân nhân;

Trẻ em dưới 06 tháng tuổi bị bỏ rơi tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

*** Cơ quan chức năng:** bao gồm công an phường/xã, Ủy ban nhân dân, cơ sở trợ giúp xã hội...

3.2. Chữ viết tắt

- BS: Bác sĩ
- ĐD: Điều dưỡng
- NB: Người bệnh
- CTXH: Công tác xã hội
- KHTH: Kế hoạch tổng hợp
- TCHC: Tổ chức hành chính
- CC: Cấp cứu
- SĐT: Số điện thoại
- NBCRHT: Người bệnh chưa rõ họ tên

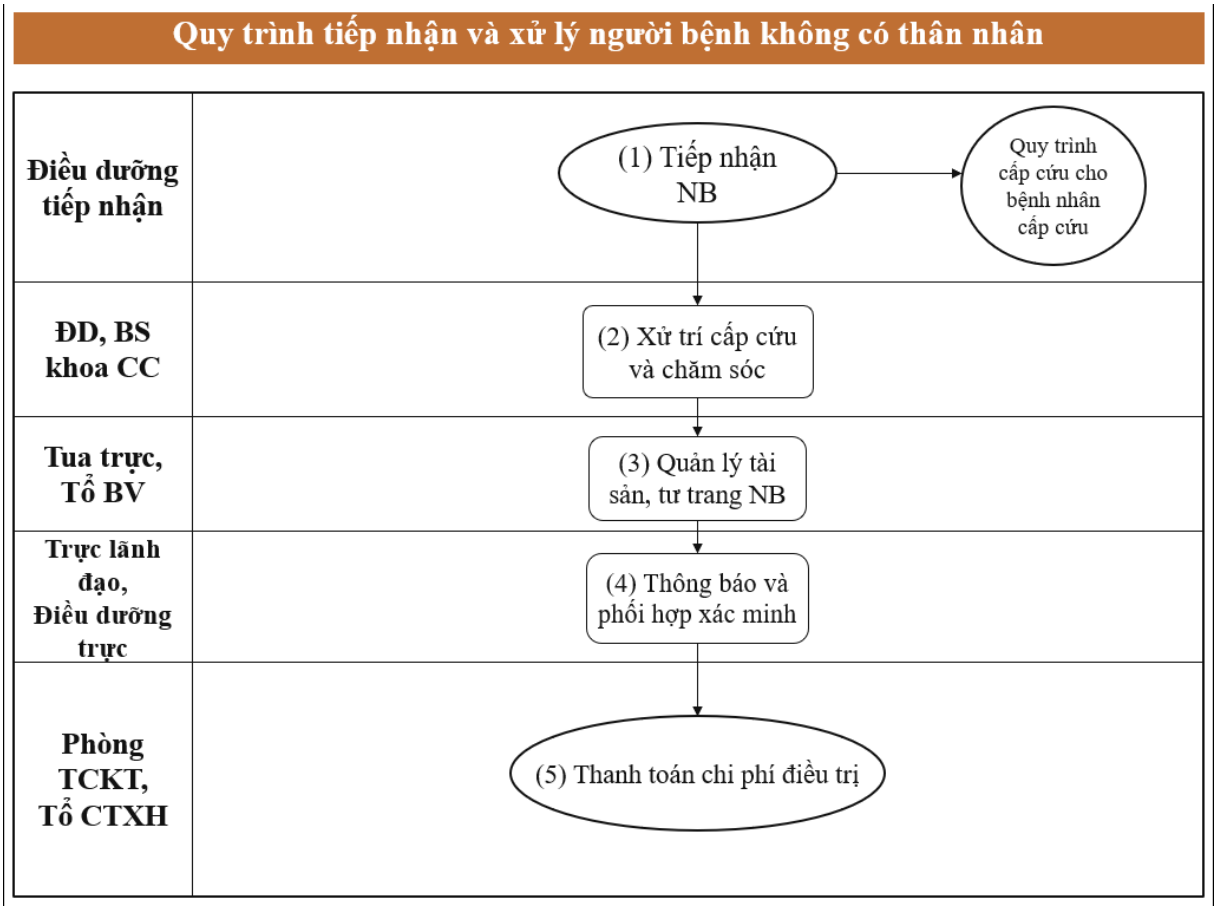
4. NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN LIÊN QUAN

STT	Bộ phận	Trách nhiệm
1	Khoa Khám bệnh - Cấp cứu – Hồi sức tích cực - Chống độc	Tiếp nhận, xử trí cấp cứu kịp thời, bảo đảm an toàn tính mạng. Bước đầu liên hệ tìm thân nhân.

2	Tổ Công tác xã hội (CTXH)	Phối hợp xác minh thân nhân, hỗ trợ thông tin, liên hệ thân nhân hoặc cơ quan chức năng.
3	Phòng Tổ chức - Hành chính (Tổ bảo vệ)	Quản lý tài sản, tư trang của người bệnh, phối hợp lập biên bản niêm phong.
4	Phòng Kế hoạch tổng hợp - Điều dưỡng - Chỉ đạo tuyến (KHTH)	Báo cáo và lưu hồ sơ, điều phối thông tin với các đơn vị liên quan.
5	Các khoa lâm sàng tiếp nhận NB từ khoa CC chuyển đến	Tiếp tục điều trị, chăm sóc và theo dõi bệnh nhân.
6	Phòng Tài chính - Kế toán	Thanh toán chi phí theo Điều 121 Nghị định số 96/2023/NĐ-CP

5. THỰC HIỆN

5.1. Lưu đồ



5.2. Diễn giải

Bước 1. Tiếp nhận NB

- Tiếp nhận các trường hợp người bệnh vào Khoa Khám bệnh - Cấp cứu – Hồi sức tích cực – Chống độc do người dân đưa đến, qua xe cấp cứu 115, xe cấp cứu chuyển viện, lực lượng công an hoặc người bệnh tự đến.

- Thực hiện tiếp nhận và xử trí ngay người bệnh theo đúng Quy trình cấp cứu cho người bệnh cấp cứu đã ban hành theo Quyết định số 166/BVLPQN ngày 24/7/2025.

- Điều dưỡng ghi nhận thời gian tiếp nhận, đặc điểm nhận dạng, tình trạng bệnh, tư trang của người bệnh, SĐT người đưa đến.

- Bảo vệ ghi nhận số xe đưa vào sổ trực.

Bước 2. Xử trí cấp cứu và chăm sóc

- Thực hiện cấp cứu ưu tiên tính mạng.

- Vấn đề về chuyên môn cần hội chẩn với BS trưởng tua trực, trực lãnh đạo, nếu cần thiết báo cáo Lãnh đạo Bệnh viện.

- Lập hồ sơ bệnh án tạm thời với tên NBCRHT (Người bệnh chưa rõ họ tên).

- Ghi chép đầy đủ trong hồ sơ bệnh án.

Ví dụ: Người bệnh chưa rõ họ tên, người thứ 1, vào viện ngày 01/11/2026.

Cách ghi (NBCRHT-01-01/11/2026).

Bước 3. Quản lý tài sản và tư trang người bệnh

- Thực hiện quản lý tư trang người bệnh không có thân nhân.
- Tua trực và nhân viên bảo vệ lập Biên bản kiểm kê, niêm phong và lưu giữ tài sản người bệnh.

Bước 4. Thông báo và phối hợp xác minh

- Trường hợp NB có thể sử dụng điện thoại: điều dưỡng tua trực đề nghị người bệnh điện thoại thông báo cho người nhà.

- Trường hợp NB không có điện thoại hoặc người bệnh cấp cứu:

+ Điều dưỡng trực ghi nhận hình ảnh, đặc điểm nhận dạng.

+ Trực lãnh đạo liên hệ Công an phường Quy Nhơn Bắc hoặc nơi xảy ra sự cố để phối hợp xác minh nhân thân.

+ Tổ CTXH phối hợp xác minh nhân thân.

**Trong giờ hành chính:* điều dưỡng khoa thông báo cho lãnh đạo khoa, Tổ CTXH.

**Trong giờ trực:*

+ Điều dưỡng trực báo trực lãnh đạo.

+ Trực lãnh đạo liên hệ Tổ CTXH, Tổ bảo vệ, Lãnh đạo bệnh viện.

- Trong thời gian 48 giờ kể từ khi tiếp nhận người bệnh mà vẫn không thể xác định được thân nhân của người bệnh thì thực hiện như sau:

+ Phòng Tổ chức - Hành chính thông báo cho Ủy ban nhân dân phường Quy Nhơn Bắc để tiếp tục báo tìm thân nhân của người bệnh trên các phương tiện thông tin đại chúng;

+ Tổ CTXH lập hồ sơ đề nghị tiếp nhận đối tượng bảo trợ xã hội có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn vào cơ sở trợ giúp xã hội theo quy định của pháp luật về bảo trợ xã hội đối với trẻ em dưới 06 tháng tuổi bị bỏ rơi tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.

- Trường hợp người bệnh đã được điều trị ổn định mà vẫn không thể xác định được thân nhân và thuộc trường hợp bị mất năng lực hành vi dân sự, có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi, hạn chế năng lực hành vi dân sự: Tổ CTXH có trách nhiệm lập hồ sơ đề nghị tiếp nhận đối tượng bảo trợ xã hội có hoàn cảnh đặc biệt khó khăn vào cơ sở trợ giúp xã hội theo quy định của pháp luật về bảo trợ xã hội.

Bước 5. Thanh toán chi phí

- Bệnh viện vẫn tiếp tục chăm sóc, khám bệnh, chữa bệnh cho người bệnh trong thời gian từ khi tiếp nhận đến khi hoàn thành thủ tục chuyển người bệnh đến cơ sở trợ giúp xã hội hoặc đến khi người bệnh tử vong.

- Khoa điều trị báo cáo Lãnh đạo Bệnh viện về các khoản chi phí điều trị người bệnh. Các chi phí tạm thời được ghi nhận, chờ xác định nguồn để thanh toán.

Phòng Tài chính – Kế toán theo dõi, phối hợp Tổ CTXH và thực hiện đúng quy định về thứ tự nguồn và hướng dẫn thanh toán chi phí nuôi dưỡng, chăm sóc, khám bệnh, chữa bệnh đối với người bệnh không có thân nhân tại Điều 121 Nghị định số 96/2023/NĐ-CP.

**** Lưu ý: Khi thân nhân được xác định:*** Khoa điều trị cập nhật thông tin hành chính, bảo hiểm y tế (nếu có), thân nhân ngay vào hồ sơ bệnh án, bàn giao lại tài sản người bệnh.

6. CÁC TÌNH HUỐNG HAY GẶP

- Trường hợp người bệnh cần chuyển vào các khoa lâm sàng điều trị khi chưa xác định được thân nhân: Điều dưỡng bàn giao hồ sơ, thông tin liên quan cho khoa điều trị tiếp theo tiếp tục tìm kiếm thông tin thân nhân cho NB.

- Trường hợp người bệnh tử vong khi chưa xác định được thân nhân:

Hướng xử trí:

+ Thực hiện các thủ tục như cấp giấy báo tử, kiểm thảo tử vong, hoàn thiện và lưu hồ sơ bệnh án;

+ Giữ thi thể tại nhà đại thể.

+ Phối hợp với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền, đủ điều kiện để thực hiện lấy và lưu trữ mẫu của thi thể để phục vụ việc xác định nhân thân người bệnh (trường hợp không có giấy tờ tùy thân hoặc có giấy tờ tùy thân nhưng không thể liên hệ với thân nhân).

+ Thông báo UBND phường Quy Nhơn Bắc trong vòng 24 giờ kể từ khi người bệnh tử vong để làm thủ tục xử lý thi thể. UBND phường Quy Nhơn Bắc

có trách nhiệm tiếp nhận thi thể và tổ chức mai táng chậm nhất 48 giờ kể từ khi nhận được thông báo.

7. LƯU HỒ SƠ, BIỂU MẪU

- Biên bản kiểm kê tài sản (Dùng cho người bệnh chưa có thân nhân).