

**BỘ Y TẾ**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số /BYT-KCB  
V/v ban hành Hướng dẫn KCB  
từ xa tại tuyến y tế cơ sở

Hà Nội, ngày tháng 12 năm 2023

Kính gửi: Sở Y tế các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

Bộ Y tế đã ban hành Quyết định số 2628/QĐ-BYT ngày 22/06/2020 về việc phê duyệt Đề án “Khám, chữa bệnh từ xa” giai đoạn 2020 - 2025, trong đó Cục Quản lý Khám, chữa bệnh được giao là đơn vị đầu mối thường trực giúp Bộ trưởng Bộ Y tế chỉ đạo tổ chức thực hiện, triển khai Đề án. Luật Khám bệnh, chữa bệnh sửa đổi được Quốc hội thông qua ngày 09/01/2023, trong đó có Điều 80 quy định về khám bệnh, chữa bệnh từ xa và hỗ trợ khám bệnh, chữa bệnh từ xa. Hiện nay, Bộ Y tế đang tiếp tục xây dựng các thông tư và văn bản hướng dẫn triển khai hoạt động này.

Bộ Y tế trân trọng gửi tài liệu “Hướng dẫn khám, chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở” để triển khai thí điểm trên toàn quốc thực hiện khám chữa bệnh từ xa tại tuyến y tế cơ sở (*Hướng dẫn ban hành kèm theo*).

Đối với các tỉnh có dự án liên quan tới khám chữa bệnh từ xa (các tỉnh khó khăn, vùng sâu, vùng xa): triển khai hướng dẫn thí điểm và báo cáo kết quả thực hiện; các khó khăn, vướng mắc và đề xuất (*nếu có*).

Đối với các tỉnh chưa có dự án liên quan tới khám, chữa bệnh từ xa: Đề nghị Sở Y tế báo cáo Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, chủ động xây dựng kế hoạch, huy động các nguồn lực để triển khai hoạt động khám, chữa bệnh từ xa; nghiên cứu triển khai hướng dẫn thí điểm.

Bộ Y tế trân trọng cảm ơn các quý đơn vị, cơ quan và tổ chức đã hỗ trợ hoạt động khám, chữa bệnh từ xa./

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- VPCP (để b/c);
- Bộ trưởng Bộ Y tế (để b/c);
- Các Thứ trưởng Bộ Y tế (để p/h chỉ đạo);
- Tổ chức UNDP (để p/h thực hiện);
- Lưu: VT, KCB.

**KT. BỘ TRƯỞNG**  
**THỨ TRƯỞNG**

**Trần Văn Thuấn**



svt\_caobang\_vt\_Lo Kieu Ngan\_12/12/2023 14:13:25

# HƯỚNG DẪN KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH TỪ XA TẠI TUYẾN Y TẾ CƠ SỞ

*(Ban hành kèm theo Công văn số ...../BYT- KCB  
ngày .../.../2023 của Bộ Y tế)*

# MỤC LỤC

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>1. TỔNG QUAN.....</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2. CƠ SỞ PHÁP LÝ.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3. HƯỚNG DẪN VỀ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN.....</b>  | <b>7</b>  |
| 3.1 CƠ SỞ HẠ TẦNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN.....   | 7         |
| 3.2 PHẦN MỀM SỬ DỤNG CHO TƯ VẤN KCB TỪ XA.....   | 8         |
| 3.3 HƯỚNG DẪN VỀ NHÂN LỰC.....   | 8         |
| <b>4. HƯỚNG DẪN KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH TỪ XA TUYẾN Y TẾ CƠ SỞ.....</b>                         | <b>9</b>  |
| 4.1 ĐẶT HẸN VÀ TIẾP NHẬN HẸN.....  | 9         |
| 4.2 KHÁM BỆNH, CHỮA BỆNH TỪ XA GIỮA CBYT VÀ NGƯỜI BỆNH.....                                  | 10        |
| 4.3 KHÁM BỆNH VÀ THỰC HIỆN HỘI CHẨN TỪ XA TẠI TRẠM Y TẾ.....                                 | 13        |
| 4.4 TRƯỜNG HỢP CẤP CỨU.....  | 18        |
| 4.5 VAI TRÒ, TRÁCH NHIỆM, QUYỀN LỢI CỦA CÁC ĐƠN VỊ THAM GIA KCB TỪ XA.....                   | 19        |
| 4.5 QUẢN TRỊ HỆ THỐNG VÀ DỮ LIỆU.....  | 20        |
| <b>5. TỔ CHỨC THỰC HIỆN.....</b>   | <b>22</b> |
| 5.1 SỞ Y TẾ.....   | 22        |
| 5.2 TRUNG TÂM Y TẾ/BỆNH VIỆN ĐA KHOA TUYẾN HUYỆN.....  | 23        |
| 5.3 TRẠM Y TẾ XÃ/PHƯỜNG/THỊ TRẤN.....  | 24        |
| <b>6. PHỤ LỤC.....</b>   | <b>25</b> |
| PHỤ LỤC 1.....   | 25        |
| SƠ ĐỒ QUY TRÌNH TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA.....   | 25        |
| PHỤ LỤC 2.....   | 26        |
| MỘT SỐ LƯU Ý KHI BỐ TRÍ, LẮP ĐẶT THIẾT BỊ TẠI PHÒNG KHÁM ĐỂ CÓ HÌNH ẢNH, ÂM THANH TỐT.....   | 26        |
| PHỤ LỤC 3. PHIẾU TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA.....  | 27        |
| PHỤ LỤC 4A. PHIẾU YÊU CẦU HỘI CHẨN, TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA.....                         | 30        |
| PHỤ LỤC 4. BIÊN BẢN HỘI CHẨN TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA.....                                | 31        |
| PHỤ LỤC 5. ĐỊNH NGHĨA, BIỂU MẪU VÀ CHỈ SỐ BÁO CÁO HOẠT ĐỘNG TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA..... | 34        |
| PHỤ LỤC 5A. BÁO CÁO THỐNG KÊ NGƯỜI DÂN.....  | 36        |
| PHỤ LỤC 5B. BÁO CÁO THỐNG KÊ CÁN BỘ Y TẾ.....  | 36        |
| PHỤ LỤC 5C. BÁO CÁO THỐNG KÊ DỊCH VỤ.....  | 37        |
| PHỤ LỤC 5D. BÁO CÁO THỐNG KÊ CUỘC GỌI.....   | 37        |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

|             |  |
|-------------|--|
| BHYT        | Bảo hiểm Y tế  |
| CBYT        | Cán bộ y tế  |
| CNTT        | Công nghệ thông tin  |
| ICD 10      | International Classification of Diseases 10<br>( <i>Phân loại bệnh quốc tế phiên bản số 10</i> ) |
| KCB         | Khám chữa bệnh   |
| SYT         | Sở Y tế  |
| TTYT        | Trung tâm Y tế huyện/thị xã  |
| TYT         | Trạm Y tế xã/phường/thị trấn   |
| UNDP        | United Nations Development Programme<br>( <i>Chương trình Phát triển Liên hợp quốc</i> )         |
| V20         | Chuẩn dữ liệu y tế V20   |
| Vtelehealth | Nền tảng ứng dụng y tế từ xa của Bộ Y tế   |
| YTCS        | Y tế cơ sở   |
| WHO         | World Health Organization<br>( <i>Tổ chức Y tế Thế giới</i> )                                    |

syt\_caobang\_vt\_Lo Kieu Ngan\_12/2023 14:13:25

## 1. Tổng quan

Theo Tổ chức Y tế thế giới (WHO), telemedicine hay khám chữa bệnh (KCB) từ xa là “việc cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong điều kiện có khoảng cách về địa lý, bởi tất cả các chuyên gia chăm sóc sức khỏe sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông để trao đổi thông tin hợp lệ nhằm chẩn đoán, điều trị, phòng ngừa bệnh tật và chấn thương, hỗ trợ phân tích, nghiên cứu, đánh giá, đào tạo liên tục cho nhân viên chăm sóc sức khỏe, với mục đích nâng cao sức khỏe của cá nhân và cộng đồng.”

KCB từ xa mang lại nhiều lợi ích thiết thực, nhất là trong bối cảnh khó khăn về địa lý đối với việc đi lại, thiên tai và đại dịch. Việc lồng ghép KCB từ xa trong hệ thống y tế sẽ giảm thiểu sự bất bình đẳng và các rào cản trong tiếp cận dịch vụ y tế của các nhóm yếu thế. KCB từ xa cũng giúp tiết kiệm được nguồn lực (chi phí, thời gian và công sức) nhờ hạn chế được các lần thăm khám trực tiếp phải di chuyển rất xa, cần lời khuyên hay tư vấn từ các chuyên gia, hoặc cần hội chẩn nhiều chuyên khoa. Trong nhiều trường hợp, với sự hỗ trợ của công nghệ thông tin (CNTT) và các thiết bị y tế, dịch vụ KCB từ xa có thể giúp người bệnh tuân thủ điều trị tốt hơn và quản lý sức khỏe hiệu quả hơn, tuyến trên hỗ trợ tuyến dưới tăng khả năng cung cấp dịch vụ y tế cũng như sự tin tưởng của người dân với y tế cơ sở. Không những thế, KCB từ xa còn có thể giúp mang lại sự an toàn cho người bệnh cũng như nhân viên y tế, đặc biệt là trong các tình huống có nguy cơ lây nhiễm bệnh như trong bối cảnh đại dịch COVID-19.

Mặc dù các ứng dụng KCB từ xa với chi phí thấp đã được chứng minh là khả thi, hữu ích về mặt lâm sàng, bền vững và có thể cung cấp cho các cộng đồng yếu thế, nhưng phương thức này vẫn chưa được áp dụng trên quy mô rộng do còn có nhiều rào cản.

KCB từ xa không phải là một phương thức có thể thay thế hoàn toàn cho việc KCB trực tiếp. Việc lạm dụng dịch vụ KCB từ xa trong một số trường hợp có thể làm giảm chất lượng dịch vụ, ảnh hưởng đến hiệu quả công tác chăm sóc sức khỏe. Đặc biệt, do đây là một phương thức cung ứng dịch vụ mới nên chưa có những hướng dẫn đầy đủ về kỹ thuật cũng như những hỗ trợ về pháp lý. Điều này có thể làm ảnh hưởng đến sự phát triển của loại hình dịch vụ KCB từ xa.

Tại Việt Nam, Luật Khám bệnh, chữa bệnh ban hành năm 2009 và sửa đổi, bổ sung năm 2023, sẽ có hiệu lực từ ngày 01 tháng 01 năm 2024 đã qui định tại điều 80 (Khám bệnh, chữa bệnh từ xa và hỗ trợ khám bệnh, chữa bệnh

từ xa), cụ thể có 2 nội dung: (a) Khám bệnh, chữa bệnh từ xa giữa người hành nghề với người bệnh tức là giữa bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên... với người bệnh và (b) hội chẩn trực tuyến, khám chữa bệnh từ xa giữa các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Loại hình dịch vụ KCB từ xa được thúc đẩy để hỗ trợ khả năng phục hồi của hệ thống y tế và rút ngắn quá trình chuyển đổi sang trạng thái bình thường mới do đại dịch COVID-19. Một số hướng dẫn tạm thời về y tế từ xa (tư vấn, khám chữa bệnh, hội chẩn từ xa) đã được Bộ Y tế ban hành. Trong danh mục các dịch vụ áp dụng tạm thời trong y tế từ xa có cả các dịch vụ tại tuyến y tế cơ sở như tư vấn sức khỏe từ xa, KCB từ xa giữa bác sĩ gia đình và người bệnh mạn tính (theo nguyên lý Y học gia đình), KCB từ xa giữa bệnh viện tuyến trên và bệnh viện tuyến dưới. Ngoài ra, nhiều dịch vụ KCB từ xa khác cũng đã được áp dụng cho người cung cấp dịch vụ tương tác với người bệnh, chủ yếu ở cơ sở chăm sóc sức khỏe ban đầu nhưng chưa có quy định pháp lý và hướng dẫn kỹ thuật.

Hiện nay, Việt Nam có hơn 11.000 Trạm Y tế (TYT) xã/phường/thị trấn với năng lực chẩn đoán và điều trị tương đối hạn chế. Trong khi đó, các TYT xã chưa được kết nối với hệ thống Khám, Chữa bệnh từ xa cấp quốc gia (chủ yếu chỉ gồm các đơn vị y tế tuyến trung ương, tuyến tỉnh và tuyến huyện) theo Đề án Khám, Chữa bệnh từ xa giai đoạn 2020 – 2025 được ban hành theo Quyết định số 2628/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ngày 22 tháng 6 năm 2020.

Khi đại dịch COVID-19 xuất hiện vào đầu năm 2020, Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) tại Việt Nam đã phối hợp với Bộ Y tế và 03 Sở Y tế các tỉnh miền núi phía Bắc bao gồm Hà Giang, Bắc Kạn và Lạng Sơn để phát triển phần mềm KCB từ xa mang tên “Bác sĩ cho mọi nhà” – ứng dụng trên điện thoại thông minh và trình duyệt web <https://bacsichomoinha.ehealth.gov.vn> nhằm kết nối TYT xã với bệnh viện tuyến trên để tham vấn, hội chẩn chẩn đoán và điều trị, kết nối TYT xã với người dân trong cộng đồng để cung cấp thông tin y tế, người dân đặt lịch hẹn khám và tư vấn thông qua ứng dụng miễn phí cài đặt trên điện thoại thông minh. Thông qua hệ thống này, dự án mong muốn cải thiện tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho người dân tộc thiểu số, người khuyết tật và các nhóm dễ bị tổn thương khác khi họ phải đối mặt với chi phí cao và khó khăn về đi lại do địa hình để đến được các đơn vị y tế tuyến huyện và tỉnh. Từ năm 2022, ứng dụng “Bác sĩ cho mọi nhà” cũng đã được triển khai mở rộng tại 05 tỉnh Thừa Thiên Huế, Quảng Ngãi, Bình Định, Cà Mau và Đắk Lắk.

Thực hiện Quyết định số 823/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 15/02/2023 về

việc Phê duyệt Kế hoạch triển khai Nền tảng hỗ trợ tư vấn khám chữa bệnh từ xa năm 2023, Bộ Y tế đã triển khai Nền tảng hỗ trợ tư vấn khám, chữa bệnh từ xa (Nền tảng VTelehealth), bao gồm chức năng hội thoại truyền hình, chức năng quản lý hồ sơ sức khỏe điện tử cá nhân và các tính năng hỗ trợ tư vấn sức khỏe cho người dân qua ứng dụng di động, đồng thời kết nối các thiết bị và hệ thống thông tin tiên tiến để cung cấp các dịch vụ gia tăng lợi ích về sức khỏe cho người dân tại địa chỉ <https://vtelehealth.gov.vn/>. Nền tảng Vtelehealth sẽ là nơi tích hợp các giải pháp, ứng dụng hỗ trợ tư vấn khám chữa bệnh từ xa trên toàn quốc. Mục đích của Hướng dẫn này là xây dựng các nguyên tắc, tiêu chuẩn và quy trình về khám bệnh, chữa bệnh từ xa, cung cấp các khuyến nghị kỹ thuật để triển khai khám bệnh, chữa bệnh từ xa, đảm bảo cung ứng dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng tốt và an toàn tại tuyến y tế cơ sở ở Việt Nam.

## **2. Cơ sở pháp lý**

- Luật Khám bệnh, chữa bệnh số 15/2023/QH15 ban hành ngày 09 tháng 01 năm 2023;
- Quyết định số 4069/2001/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 09 năm 2001 về việc ban hành mẫu hồ sơ, bệnh án;
- Quyết định số 4494/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 30 tháng 10 năm 2015 về Quy trình phản ứng với các sự cố an toàn, an ninh thông tin tại các đơn vị trong ngành y tế;
- Quyết định số 3532/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 12 tháng 08 năm 2020 Quy định về xây dựng và triển khai Hệ thống thông tin quản lý Trạm y tế xã, phường, thị trấn;
- Quyết định số 4054/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 22 tháng 09 năm 2020 Ban hành tạm thời Hướng dẫn và quy định tổ chức hội chẩn, tư vấn khám, chữa bệnh từ xa;
- Quyết định số 28/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 05 tháng 01 năm 2021 Ban hành Bộ tiêu chí Công nghệ thông tin để thực hiện hoạt động y tế từ xa;
- Quyết định số 263/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 22 tháng 02 năm 2022 về việc phê duyệt Chương trình mục tiêu quốc gia xây dựng nông thôn mới giai đoạn 2021 – 2025;
- Quyết định số 318/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 08 tháng 03 năm 2022 về việc Ban hành Bộ tiêu chí Quốc gia về xã nông thôn mới và Bộ tiêu chí Quốc gia về xã nông thôn mới nâng cao giai đoạn 2021 – 2025;

- Quyết định số 320/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ ngày 08 tháng 03 năm 2022 về việc Ban hành Bộ tiêu chí Quốc gia về huyện nông thôn mới; quy định thị xã, thành phố thuộc tỉnh hoàn thành nhiệm vụ xây dựng nông thôn mới và Bộ tiêu chí Quốc gia về huyện nông thôn mới nâng cao giai đoạn 2021 – 2025;
- Quyết định số 2373/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ngày 31 tháng 08 năm 2022 ban hành Hướng dẫn thực hiện một số tiêu chí, chỉ tiêu thuộc Bộ tiêu chí quốc gia về xã nông thôn mới/xã nông thôn mới nâng cao và huyện nông thôn mới/huyện nông thôn mới nâng cao giai đoạn 2021 – 2025 thuộc phạm vi quản lý của Bộ Y tế;
- Quyết định số 2955/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 28 tháng 10 năm 2022 về việc Phê duyệt kế hoạch thúc đẩy phát triển và sử dụng nền tảng số y tế thực hiện Chương trình chuyển đổi số quốc gia đến năm 2025, định hướng đến năm 2030;
- Quyết định 823/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 15 tháng 02 năm 2023 về việc Phê duyệt Kế hoạch triển khai Nền tảng hỗ trợ tư vấn khám chữa bệnh từ xa năm 2023;
- Thông tư số 49/TT-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ngày 28 tháng 12 năm 2017 Quy định về hoạt động y tế từ xa.

### **3. Hướng dẫn về công nghệ thông tin**

#### ***3.1 Cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin***

- Các cơ sở y tế bố trí trang thiết bị phòng tư vấn KCB từ xa theo Quyết định số 4054/QĐ-BYT của Bộ trưởng Bộ Y tế ngày 22 tháng 09 năm 2020 Ban hành tạm thời Hướng dẫn và quy định tổ chức hội chẩn, tư vấn khám, chữa bệnh từ xa.
- Nơi đặt máy chủ (tại Bộ Y tế, các Sở Y tế) phải đảm bảo an toàn cháy nổ, nguồn điện, internet ổn định, máy chủ hoạt động liên tục tránh gây ảnh hưởng toàn hệ thống, có nguồn điện dự phòng cho máy chủ trong trường hợp mất điện lưới.
- Hệ thống CNTT phải đáp ứng yêu cầu về an toàn thông tin theo quy định tại Thông tư 12/TT-BTTTT quy định chi tiết và hướng dẫn một số điều của nghị định số 85/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 07 năm 2016 của Chính phủ về bảo đảm an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ.
- Cơ sở y tế cần bố trí phòng chức năng đảm bảo đủ ánh sáng, máy tính có



kết nối internet, camera, micro và loa ngoài phục vụ cuộc gọi tư vấn KCB từ xa (*Phụ lục 2 – Một số lưu ý khi bố trí, lắp đặt thiết bị tại phòng khám để có hình ảnh âm thanh tốt*).

- Thiết bị di động cài đặt mobile app cần có kết nối wifi hoặc 3G, 4G, 5G. Cập nhật phiên bản hệ điều hành mới nhất để ứng dụng hoạt động ổn định.

### **3.2 Phần mềm sử dụng cho tư vấn KCB từ xa**

- Sở Y tế có thể chọn một trong số các phần mềm tư vấn KCB từ xa đã tích hợp với nền tảng Vtelehealth theo quyết định 823/QĐ-BYT của Bộ Y tế ngày 15 tháng 02 năm 2023 về việc Phê duyệt Kế hoạch triển khai Nền tảng hỗ trợ tư vấn khám chữa bệnh từ xa năm 2023, được công bố công khai trên trang web nền tảng Vtelehealth (có thể yêu cầu xác nhận bằng văn bản).

- Nếu thực hiện kê đơn thuốc điện tử qua phần mềm KCB từ xa, hệ thống phải cho phép các bác sĩ tham gia KCB từ xa thực hiện chứng thực số theo quy định của Bộ Y tế về kê đơn thuốc điện tử.

- Các tỉnh, thành phố có thể sử dụng phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà” do UNDP phối hợp cùng Bộ Y tế xây dựng và cung cấp sử dụng miễn phí cho người dùng hoặc bất cứ phần mềm KCB từ xa đã được tích hợp trên nền tảng Vtelehealth.

- Phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà” có thể được sử dụng trên máy tính qua ứng dụng web hoặc qua ứng dụng cài đặt trên điện thoại thông minh. Phần mềm và tài liệu hướng dẫn sử dụng phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà” có thể được truy cập tại:

+ Link truy cập trên máy tính: <https://bacsichomoinha.ehealth.gov.vn>

+ Hướng dẫn cài đặt, sử dụng và quản trị:

[https://drive.google.com/drive/folders/1hYEaAtRGyeF\\_Eb2Y59gb\\_LJ1XOB8PGbh](https://drive.google.com/drive/folders/1hYEaAtRGyeF_Eb2Y59gb_LJ1XOB8PGbh)

### **3.3 Hướng dẫn về nhân lực**

- Các cán bộ y tế tham gia tư vấn, KCB từ xa phải được tập huấn sử dụng phần mềm và thực hiện đúng phạm vi hành nghề theo quy định của Bộ Y tế.
- Các cơ sở y tế tuyến trên (Trung tâm Y tế huyện/thị xã, Bệnh viện đa khoa tuyến huyện/thị xã) cần thành lập tổ tư vấn khám, chữa bệnh từ xa, có quy chế vận hành và được phổ biến đến các Trạm Y tế trên địa bàn.
- Mỗi cơ sở y tế tuyến trên cần có tối thiểu 01 tài khoản quản trị trên phần

mềm; tài khoản quản trị cần được trao cho cán bộ đầu mối về tư vấn KCB từ xa tại đơn vị.

- Trạm Y tế: tối thiểu 01 cán bộ y tế được tập huấn và có thể sử dụng phần mềm.
- Trung tâm Y tế/ Bệnh viện đa khoa tuyến huyện: cần có 01 cán bộ CNTT phụ trách quản trị phần mềm; Mỗi khoa chuyên môn cần có ít nhất một cán bộ được tập huấn và biết cách sử dụng phần mềm tư vấn KCB từ xa.
- Sở Y tế: cần có tối thiểu 01 cán bộ CNTT phụ trách quản lý chung, hướng dẫn tuyến dưới sử dụng phần mềm và một cán bộ phụ trách chuyên môn KCB.
- Có quy chế quản lý hoạt động khám, chữa bệnh ban đầu từ xa do Thủ trưởng cơ sở y tế phê duyệt.

#### **4. Hướng dẫn khám bệnh, chữa bệnh từ xa tuyến y tế cơ sở**

Cơ sở y tế có thể sử dụng bất kỳ phần mềm nào trong số các phần mềm hỗ trợ KCB từ xa đã được tích hợp với nền tảng Vtelehealth của Bộ Y tế. Danh mục các phần mềm đã được tích hợp có thể tham khảo trên trang web của Vtelehealth tại <https://vtelehealth.gov.vn/>

Các Trạm y tế, Phòng khám bệnh mạn tính của các bệnh viện, Phòng khám bác sĩ gia đình, Phòng khám chăm sóc sức khỏe ban đầu, chuyên khoa (đơn vị công lập và tư nhân) được áp dụng các phương thức KCB từ xa khi đủ điều kiện.

Người bệnh có thể đến khám theo hẹn đã đặt trước qua ứng dụng KCB từ xa, hoặc tự đến. Cán bộ y tế tại Trạm y tế đánh giá tình trạng người bệnh và thực hiện buổi tư vấn KCB từ xa nếu cần và nếu có sự đồng thuận của người bệnh. Các bước thực hiện một buổi tư vấn KCB từ xa được mô tả dưới đây được tóm tắt bằng sơ đồ trong *Phụ lục 1*.

##### **4.1 Đặt hẹn và tiếp nhận hẹn**

- Đặt hẹn: người bệnh đặt hẹn khám bệnh qua ứng dụng trên điện thoại thông minh. Khi đặt hẹn, người bệnh có thể tự ghi một số dấu hiệu bệnh, dấu hiệu sinh tồn tự quan sát được vào phiếu hẹn.
- Tiếp nhận và xử lý hẹn: cán bộ y tế chấp thuận nếu thời gian hẹn phù hợp. Hệ thống sẽ tự động gửi thông báo có người bệnh khi cuộc hẹn được chấp nhận.

- Nếu thời gian không phù hợp, cán bộ TYT có thể đề xuất thời gian mới cho cuộc hẹn và gửi tin nhắn thông báo cho người bệnh về lịch hẹn mới.

#### **4.2 Khám bệnh, chữa bệnh từ xa giữa CBYT và người bệnh**

Phần này trình bày chi tiết về các bước chính của quá trình thăm khám, tư vấn khi một người bệnh gặp CBYT để được thực hiện dịch vụ KCB từ xa trong thăm khám lần đầu hoặc tái khám. Trường hợp này, người bệnh chủ động tìm đến với CBYT và với dịch vụ KCB từ xa nên mặc định người bệnh đã đồng ý chấp thuận phương thức cung ứng dịch vụ này.

##### **4.2.1. Trường hợp người bệnh gặp CBYT để thăm khám lần đầu**

NB được xác định là thăm khám lần đầu khi:

- Người bệnh chưa bao giờ thăm khám, tư vấn với CBYT này trước đây;
- Hoặc người bệnh đã từng khám với CBYT này trước đây, nhưng cách lần khám hiện tại trên 6 tháng hoặc mới khám trong vòng 6 tháng nhưng với vấn đề sức khỏe khác.

**Bước 1: Bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn**

- Tùy theo tình huống, người bệnh có thể chủ động liên lạc với CBYT, đặt hẹn khám theo phần mềm, thực hiện cuộc gọi âm thanh hoặc video với CBYT hoặc gửi email hoặc tin nhắn với câu hỏi về sức khỏe để bắt đầu buổi tư vấn KCB từ xa, CBYT trả lời chấp nhận và thực hiện việc tư vấn từ xa.

**Bước 2: Nhận diện và khẳng định sự đồng ý của người bệnh**

- CBYT chào hỏi, giới thiệu lại tên, tuổi, vị trí công tác của bản thân;
- CBYT hỏi lại tên, tuổi, địa chỉ, số điện thoại hoặc các thông tin nhận diện khác, để xác định danh tính của người bệnh;
- CBYT nhập thông tin định danh người bệnh vào phần ghi chép của CBYT trên phiếu đăng ký khám bệnh hoặc các trường thông tin tương ứng trên phần mềm;
- CBYT thống nhất lại với người bệnh về mục đích và nội dung của buổi thăm khám, tư vấn và khẳng định lại người bệnh đồng ý và sẵn sàng bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn từ xa.

### Bước 3: Đánh giá nhanh tình trạng người bệnh

- CBYT nhanh chóng đánh giá tình trạng của người bệnh có cần chăm sóc khẩn cấp, cấp cứu hay không;
- Nếu người bệnh cần được can thiệp khẩn cấp, CBYT giải thích ngắn gọn cho người bệnh, tư vấn cách sơ cấp cứu ngay lập tức và hướng dẫn chuyên tuyến khi thích hợp;
- Nếu NB không có tình trạng cần can thiệp khẩn cấp, CBYT sẽ giải thích cho người bệnh rõ các vấn đề liên quan và tiếp tục thực hiện các bước thăm khám, tư vấn từ xa theo thường quy.

### Bước 4: Thu thập, trao đổi thông tin để đánh giá người bệnh

- CBYT hỏi và yêu cầu người bệnh cung cấp thông tin liên quan.

### Bước 5: Đưa ra phương án xử trí điều trị cho người bệnh

- Nếu tình trạng bệnh có thể được quản lý thích hợp thông qua KCB từ xa thì CBYT có thể đưa ra đánh giá chuyên môn đối với người bệnh;
- Cung cấp thông tin giáo dục nâng cao sức khỏe chung cho những người bệnh phù hợp;
- Cung cấp tư vấn các biện pháp điều trị cả dùng thuốc và không dùng thuốc và đặt lịch hẹn cho lần thăm khám tiếp theo, nếu cần;
- Hướng dẫn phương pháp điều trị cụ thể bằng cách kê đơn các loại thuốc phù hợp với chẩn đoán xác định hoặc chẩn đoán tạm thời và phù hợp với các danh mục được khuyến cáo sử dụng theo từng phương thức thăm khám tư vấn KCB từ xa. Ngoài ra, CBYT còn đưa ra lời khuyên, hướng dẫn về các biện pháp điều trị hỗ trợ, bổ sung nếu có;
- CBYT nhập thông tin về triệu chứng, chẩn đoán, hướng dẫn điều trị và chỉ dẫn, hướng dẫn người bệnh xem, theo dõi chỉ dẫn trên tài khoản ứng dụng của người bệnh.

#### 4.2.2. Trường hợp người bệnh gặp CBYT để tái khám

##### Bước 1: Bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn

- Trong tình huống điển hình, theo lịch hẹn, người bệnh liên hệ với CBYT đang quản lý điều trị bệnh cho mình để được cung cấp dịch vụ thăm

khám, tư vấn từ xa nhằm tiếp tục điều trị bệnh đang diễn ra. Đôi khi người bệnh có thể liên hệ với CBYT không theo lịch hẹn trước để xin tư vấn về một vấn đề sức khỏe mới phát sinh trong quá trình điều trị.

#### Bước 2: Nhận dạng và đồng ý của người bệnh

- CBYT chào hỏi khi gặp lại người bệnh;
- CBYT nên kiểm tra lại thông tin cá nhân của người bệnh (hình ảnh, điện thoại, email đã đăng ký,...) để bảo đảm rằng mình đang liên hệ với đúng người bệnh đã đăng ký, lên lịch hẹn;
- CBYT nhập thông tin định danh người bệnh vào phần ghi chép của CBYT trên Phiếu đăng ký khám bệnh hoặc các trường thông tin tương ứng trên phần mềm;
- Nếu có bất kỳ nghi ngờ nào, CBYT có thể yêu cầu người bệnh bắt đầu lại cuộc trò chuyện từ số điện thoại hoặc email đã đăng ký hoặc xác nhận danh tính người bệnh bằng cách hỏi tên, tuổi, địa chỉ, email hoặc số điện thoại của người bệnh;
- CBYT thống nhất lại với người bệnh về mục đích và nội dung của buổi thăm khám, tư vấn và khẳng định lại người bệnh đồng ý và sẵn sàng bắt đầu buổi thăm khám, tư vấn từ xa.

#### Bước 3: Đánh giá nhanh tình trạng khẩn cấp

- Nếu CBYT xác định được các vấn đề của người bệnh là tình trạng khẩn cấp cần được xử trí cấp cứu, thì CBYT sẽ giải thích ngắn gọn với người bệnh, đưa ra lời khuyên về cách sơ cứu để cấp cứu ngay lập tức và hướng dẫn chuyển tuyến nếu thấy cần thiết;
- Nếu không có vấn đề cấp cứu, tiến hành các bước tư vấn tái khám theo thường quy.

#### Bước 4: Thực hiện việc tư vấn tái khám định kỳ

- CBYT tiếp cận và xem lại các hồ sơ trước đây của người bệnh (tiền sử/bệnh sử/kết quả lâm sàng và cận lâm sàng) để có thêm thông tin cho việc tiến hành tiếp tục chăm sóc;
- CBYT quyết định thu thập thêm các thông tin cần thiết của người bệnh

cho lần tái khám này. Từ các thông tin thu thập được, CBYT sẽ đưa ra các quyết định chuyên môn của mình đối với loại hình tư vấn và tình trạng của người bệnh;

- Nếu cần thêm thời gian để tìm kiếm thông tin bổ sung, CBYT có thể quyết định tạm dừng buổi thăm khám, tư vấn từ xa và sẽ tiếp tục lại vào thời điểm thích hợp khi đã nhận được thông tin bổ sung.

#### Bước 5: Đưa ra phương án xử trí cho người bệnh

- Sau đã có đầy đủ thông tin cần thiết của người bệnh, nếu cho rằng tình trạng sức khỏe của người bệnh có thể được quản lý thích hợp bằng hình thức KCB từ xa, CBYT sẽ đưa ra phương án quản lý điều trị phù hợp cho người bệnh theo hình thức từ xa;
- Tùy theo tình huống mà CBYT có thể quyết định đưa ra một hoặc nhiều phương án xử trí đối với người bệnh: (1) cung cấp thông tin giáo dục sức khỏe chung; (2) tư vấn liên quan đến tình trạng lâm sàng cụ thể; và/hoặc (3) kê đơn thuốc điều trị cho người bệnh;
- Trong trường hợp cần kê đơn thuốc, nếu người bệnh tái khám cho cùng một vấn đề sức khỏe đang được quản lý điều trị trước đây và không có thêm tình huống nào mới phát sinh, CBYT có thể sẽ kê lại đơn thuốc lần trước để người bệnh tiếp tục sử dụng theo liệu trình. Đôi khi CBYT cũng có thể xem xét việc kê thêm một loại thuốc mới, như một loại thuốc “bổ sung” để tối ưu hóa quản lý tình trạng bệnh của người bệnh. Nếu người bệnh có thêm các tình huống phát sinh liên quan đến bệnh và đơn thuốc đang được điều trị, CBYT có thể thay thuốc mới nằm trong danh mục thuốc điều trị phù hợp với loại hình tư vấn cho người bệnh;
- Nếu trong buổi tư vấn tái khám CBYT phát hiện ra triệu chứng mới liên quan đến một loại bệnh khác ở người bệnh, thì CBYT sẽ tiến hành các bước như với tình huống người bệnh KCB từ xa lần đầu.

### **4.3 Khám bệnh và thực hiện Hội chẩn từ xa tại Trạm Y tế**

#### **4.3.1 Đánh giá và xác định nhu cầu**

- Đánh giá nhanh và phân loại: khi người bệnh đến khám theo hẹn (hoặc

không theo hẹn), cán bộ TYT đánh giá nhanh xem người bệnh có cần cấp cứu hay không:

- Trường hợp người bệnh cần cấp cứu, CBYT thực hiện cấp cứu theo hướng dẫn chuyên môn của BHYT, hoặc hướng dẫn chuyên viên nếu cần thiết;
  - Trường hợp người bệnh không cần cấp cứu, cán bộ TYT hỏi và xác minh lại thông tin định danh, hỏi bệnh và ghi nhận các dấu hiệu sinh tồn, triệu chứng bệnh, nhận định của cán bộ TYT vào phần “Ghi chép của cơ sở y tế” trong Phiếu tư vấn KCB từ xa. Nếu người bệnh có các phiếu kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, v.v... CBYT có thể chụp và giúp người bệnh tải hình ảnh đính kèm Phiếu tư vấn KCB từ xa.
- Cán bộ TYT thực hiện thăm khám theo hướng dẫn chuyên môn của BHYT và đánh giá xem người bệnh có cần tư vấn KCB từ xa với tuyến trên không;
  - Cán bộ tại TYT phải xác minh và xác nhận danh tính của người bệnh theo tên, tuổi, địa chỉ, số thẻ bảo hiểm y tế hoặc bất kỳ giấy tờ tùy thân nào khác phù hợp. Hỏi và xác minh lại về chấp nhận tham gia KCB từ xa với họ tên các bác sĩ, điều dưỡng tham gia phiên khám và ghi nhận sự đồng ý của người bệnh vào hồ sơ. Việc chấp thuận của người bệnh với dịch vụ KCB từ xa là bắt buộc;
  - Cán bộ TYT hỗ trợ giải thích về những thuận lợi, hạn chế cũng như lợi ích thu được từ việc tư vấn KCB từ xa và xác nhận người bệnh đồng ý tham gia KCB từ xa có sự tham gia của bác sĩ tuyến trên vào phần mềm.
  - Cán bộ TYT xuất thông tin người bệnh từ phần mềm bằng lệnh “In phiếu yêu cầu hội chẩn” ra file pdf. File thông tin này có thể được gửi cho tuyến trên qua các kênh liên lạc thường dùng và xin lịch Hội chẩn từ xa với CBYT tuyến trên. Bác sĩ chuyên khoa hoặc bác sĩ tuyến trên nghiên cứu trước hồ sơ của người bệnh được mời khám, khẳng định thời gian tham gia KCB từ xa theo hẹn.
  - Với các trường hợp người bệnh tự đến KCB tại TYT (không theo hẹn), sau đó phát sinh nhu cầu tư vấn KCB từ xa với tuyến trên, cán bộ TYT

cần sử dụng chức năng “Tạo phiếu yêu cầu hội chẩn” để lập một Phiếu tư vấn KCB từ xa mới và nhập các thông tin cần thiết, sau đó in Phiếu yêu cầu Hội chẩn từ xa, tạo hẹn Tư vấn KCB từ xa tương tự trường hợp người bệnh đến theo hẹn qua ứng dụng “Bác sĩ cho mọi nhà”.

#### 4.3.2 Thực hiện cuộc gọi Hội chẩn từ xa

- Cán bộ TYT thiết lập cuộc gọi video trực tiếp với tuyến trên hoặc kết nối theo hẹn và thực hiện hội chẩn từ xa theo hướng dẫn của BHYT tại thông tư 49/TT-BYT Quy định hoạt động y tế từ xa;
  - o Kiểm tra đường truyền cuộc gọi có hình, chất lượng âm thanh, hình ảnh giữa 2 điểm khám đảm bảo hoạt động tốt;
  - o Trường hợp cán bộ tuyến trên không phản hồi, cần liên lạc và xác nhận lại với BHYT tuyến trên qua một kênh liên lạc thông thường khác, để đảm bảo BHYT tuyến trên mở ứng dụng và tiếp nhận cuộc gọi.
- Có thể kèm thêm người chăm sóc tham dự nếu người bệnh cần (ví dụ trẻ em, người già, người khiếm khuyết, khuyết tật). Đối với trẻ em dưới 6 tuổi, dịch vụ KCB từ xa chỉ được thực hiện với bố, mẹ hoặc người chăm sóc đi cùng. Trường hợp người bệnh là trẻ vị thành niên, sau khi xác nhận tuổi, chỉ được cung cấp dịch vụ KCB từ xa nếu trẻ vị thành niên đang tham vấn cùng với một người lớn mà danh tính của họ được xác định;
- Bác sĩ tuyến trên chào hỏi, giới thiệu tên, tuổi, vị trí công tác của bản thân;
- Bác sĩ tuyến trên nên xác nhận lại danh tính người bệnh bằng cách hỏi tên, tuổi, địa chỉ, email, số điện thoại của người bệnh hoặc bất kỳ thông tin nhận dạng nào khác nếu cần thiết;
- Bác sĩ tuyến trên giải thích nhanh cho người bệnh về mục đích, nội dung của buổi tư vấn, quyền lợi và nghĩa vụ của người bệnh khi tham gia KCB từ xa và xác nhận sự đồng ý tham gia của người bệnh.

#### 4.3.3 Đánh giá nhanh tình trạng người bệnh

- Bác sĩ tuyến trên dựa trên các thông tin sẵn có trên Phiếu yêu cầu hội



chẩn và sự hỗ trợ của cán bộ y tế nơi trực tiếp thăm khám người bệnh, đánh giá nhanh tình trạng của người bệnh có cần chăm sóc khẩn cấp, cấp cứu hay không;

- Nếu tình trạng của người bệnh cần được can thiệp khẩn cấp, thì bác sĩ giải thích ngắn gọn cho bác sĩ tuyến dưới, người bệnh, cách sơ cứu, cấp cứu ngay lập tức và hướng dẫn chuyển tuyến khi thích hợp;
- Nếu người bệnh không có tình trạng cần can thiệp khẩn cấp, bác sĩ tuyến trên giải thích cho người bệnh rõ tình trạng của mình phù hợp với KCB từ xa và tiếp tục thực hiện các bước thăm khám, tư vấn từ xa theo thường quy;
- Trường hợp cần thực hiện Hội chẩn, tư vấn KCB từ xa với tuyến tỉnh hoặc bác sĩ chuyên khoa khác, cán bộ TYT sử dụng chức năng “Mời người tham gia” để tạo đường dẫn (link) đến cuộc gọi. Đường dẫn này có thể được sao chép và gửi cho các cán bộ liên quan qua bất kỳ kênh liên lạc nào như tin nhắn hoặc email. CBYT cũng cần gửi Yêu cầu hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa (Phụ lục 6A) kèm thông tin tóm tắt về người bệnh cho người tiếp nhận. Trường hợp cần hội chẩn khẩn cấp, cần lập tức liên hệ với cán bộ y tế liên quan qua điện thoại để chuẩn bị cho hội chẩn.

#### 4.3.4 Khám bệnh từ xa

- Dựa vào hồ sơ sức khỏe cá nhân của người bệnh đã được nghiên cứu trước, bác sĩ tuyến trên thực hiện thăm khám bằng hỏi bệnh, quan sát người bệnh qua cuộc gọi có hình, có thể yêu cầu bác sĩ tại TYT thực hiện biện pháp thăm khám trực tiếp để cung cấp các thông tin cần thiết;
- Nếu đã đủ dữ kiện để chẩn đoán: có thể quyết định phương án điều trị ngay;
- Nếu xét thấy cần thêm dữ kiện bổ sung, ví dụ xét nghiệm, thăm dò, chụp chiếu, v.v... bác sĩ tuyến trên đề xuất chỉ định, bác sĩ tại nơi khám trực tiếp cho người bệnh sẽ ký giấy chỉ định và hướng dẫn người bệnh thực hiện. Buổi KCB từ xa sẽ được tạm dừng và hẹn lại lịch khám kế tiếp khi

đủ thông tin;

- Cán bộ y tế tại TYT phải lưu giữ tất cả thông tin phục vụ cho buổi thăm khám tư vấn từ xa như tiền sử ca bệnh, kết quả xét nghiệm, chẩn đoán hình ảnh, v.v... và bổ sung vào hồ sơ sức khỏe của người bệnh theo hình thức qui định và ghi nhận thời điểm thu nhận được;
- Bác sĩ ở 2 đầu phòng khám đưa ra chẩn đoán sơ bộ hoặc chẩn đoán xác định cho người bệnh. Bác sĩ TYT thông báo cho cán bộ y tế tuyến trên quyết định về chẩn đoán và phương án xử lý sau khi hội chẩn;
- TYT ghi nhận khuyến cáo và chỉ định của bác sĩ tuyến trên vào biên bản hội chẩn từ xa (nếu có), ghi nhận đầy đủ thành phần tham gia hội chẩn theo mẫu Biên bản tư vấn, hội chẩn KCB từ xa theo mẫu trong Phụ lục 1 của Thông tư 49/TT-BYT ngày 28/12/2017 do Bộ Trưởng Bộ Y tế ban hành Quy định về hoạt động y tế từ xa (Phụ lục 4 của tài liệu này). Biên bản hội chẩn có thể được xuất ra, và gửi về tuyến trên nếu cần.

#### 4.3.4 Phương án xử trí cho người bệnh

- Bác sĩ TYT là người trực tiếp khám, ra quyết định và chịu trách nhiệm về phương án xử trí cho người bệnh;
- Nếu cho rằng người bệnh đã có đủ thông tin cần thiết và tình trạng của người bệnh thích hợp để quản lý điều trị thông qua KCB từ xa, bác sĩ sẽ đưa ra quyết định về phương án xử trí và ghi lại vào hồ sơ bệnh án;
- Tùy theo từng bệnh cảnh cụ thể, bác sĩ TYT có thể đưa ra một hoặc nhiều phương án đối với người bệnh: cung cấp thông tin giáo dục nâng cao sức khỏe, dự phòng bệnh tật chung; tư vấn các giải pháp liên quan đến một tình trạng lâm sàng cụ thể; và/hoặc kê đơn thuốc phù hợp với tình trạng bệnh theo hướng dẫn chuyên môn;
- Cán bộ y tế hỗ trợ (nếu có) đóng vai trò trong việc tăng cường chất lượng, nội dung thông điệp tư vấn giáo dục sức khỏe do bác sĩ cung cấp, cấp phát thuốc do bác sĩ kê đơn và tư vấn cho người bệnh về cách sử dụng thuốc.

#### 4.3.5 Các bước sau khám từ xa

- Ghi nhận và lưu thông tin bệnh án;
- Lên lịch nhắc tin hỗ trợ, tư vấn cho người bệnh qua phần mềm: các thông điệp giáo dục sức khỏe, thay đổi lối sống (chế độ ăn uống, tập luyện, bỏ hút thuốc, kiêng rượu bia, v.v...), lịch tái khám, nhắc lịch uống thuốc, trao đổi thông tin hiểu biết về bệnh cụ thể;
- Thực hiện kê đơn thuốc và chứng thực điện tử theo quy định của Bộ Y tế về kê đơn điện tử (nếu áp dụng);
- Trong khi phần mềm chưa kết nối và chia sẻ thông tin với phần mềm Quản lý KCB, cán bộ TYT nhập thông tin về lượt khám bệnh vào phần mềm Quản lý KCB như với lượt khám thông thường. Trong tương lai, những thông tin này có thể được liên thông và chia sẻ giữa các phần mềm.

#### **4.4 Trường hợp cấp cứu**

- Trong tất cả các cuộc KCB từ xa, nếu đó là một tình huống khẩn cấp, thì mục tiêu phải là cung cấp dịch vụ chăm sóc tại chỗ trực tiếp trong thời gian sớm nhất. Tuy nhiên, các bước tư vấn hướng dẫn sơ cứu ban đầu là rất quan trọng có thể giúp cứu sống người bệnh. Chẳng hạn, trong trường hợp chấn thương, lời khuyên và hướng dẫn về việc duy trì tư thế cố định cổ phù hợp có thể giúp bảo vệ cột sống và người bệnh. Khi đó, dựa theo kinh nghiệm của bản thân và điều kiện thực tế bác sĩ tuyến trên sẽ đưa ra các phán đoán, đánh giá để quyết định cách tiếp cận cân bằng giữa việc hướng dẫn sơ cứu ban đầu và việc cung cấp dịch vụ chăm sóc tại chỗ trực tiếp trong thời gian sớm nhất có thể;
- Các quyết định chuyên môn có thể được xem xét là:
  - o Hướng dẫn cách sơ cấp cứu ban đầu khi cần
  - o Tư vấn về các biện pháp chăm sóc trực tiếp tại chỗ
  - o Tạo điều kiện chuyển người bệnh lên tuyến trên khi cần thiết và điều kiện cho phép
- Điều phối, hỗ trợ và chuẩn bị tiếp nhận bệnh nhân tại tuyến trên nếu cần thiết.

## **4.5 Vai trò, trách nhiệm, quyền lợi của các đơn vị tham gia KCB từ xa**

### **4.5.1 Giám đốc cơ sở khám, chữa bệnh:**

- Thực hiện đúng quy trình tổ chức tư vấn KCB từ xa;
- Ban hành quy chế nội bộ của đơn vị để thực hiện hoạt động tổ chức tư vấn KCB từ xa, quản lý đăng nhập hệ thống, sao lưu dữ liệu của hoạt động tư vấn khám bệnh, chữa bệnh từ xa, bảo mật thông tin, chống phần mềm độc hại, xử lý khẩn cấp khi xảy ra sự cố bảo mật, hệ thống thông tin mạng bị tấn công, trong đó có phân công rõ trách nhiệm của cá nhân, đơn vị của đơn vị trong việc giữ bí mật các thông tin của người bệnh, người tham gia hội chẩn và tư vấn KCB từ xa theo quy định của Hướng dẫn này;
- Danh sách tổ chức, cá nhân tham gia các buổi hội chẩn, tư vấn KCB từ xa phải được sự đồng ý của Lãnh đạo cơ sở khám bệnh, chữa bệnh. Các cơ sở KCB từ xa tham gia hội chẩn cần ghi chép và lưu giữ danh sách cán bộ, chuyên gia tham gia buổi hội chẩn, kết quả và khuyến nghị của hội chẩn theo quy định tại Thông tư 49/TT-BYT ngày 28/12/2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế Quy định về hoạt động y tế từ xa;
- Bảo đảm các trang thiết bị, hồ sơ, tài liệu theo quy định để cung cấp đầy đủ các thông tin liên quan đến buổi hội chẩn, tư vấn khám bệnh, chữa bệnh từ xa.

### **4.5.2 Cán bộ y tế tham gia hội chẩn, tư vấn KCB từ xa:**

- Có trách nhiệm giữ bí mật và không chia sẻ thông tin người bệnh, người tham gia hội chẩn trong quá trình thực hiện hoạt động hội chẩn, tư vấn khám, chữa bệnh từ xa;
- Tuân thủ nghiêm các nội dung của Hướng dẫn này và quy chế nội bộ của cơ sở nơi làm việc;
- Tổ chức tư vấn và hướng dẫn người bệnh ký/cung cấp cam kết đồng ý tham gia KCB từ xa trước khi tiến hành các hoạt động cụ thể;
- Người bệnh hoặc người đại diện hợp pháp cho người bệnh đồng ý tham gia hội chẩn, tư vấn KCB từ xa, không tiết lộ danh tính và các thông tin

- cá nhân khác trong quá trình hội chẩn, tư vấn khám, chữa bệnh từ xa;
- Thực hiện các hướng dẫn của cơ sở KCB trong quá trình hội chẩn, khám, chữa bệnh từ xa;
  - Được chi trả công tư vấn KCB theo hướng dẫn của BHYT về chi trả cho dịch vụ tư vấn KCB từ xa.

#### *4.5.3 Đơn vị tham gia quản lý, cung cấp, vận hành, khai thác, ứng dụng CNTT trong hoạt động khám bệnh, chữa bệnh từ xa:*

- Các hệ thống phần mềm ứng dụng, cơ sở dữ liệu phải có cơ chế sao lưu dữ liệu dự phòng, dữ liệu được lưu trữ tại nơi an toàn, đồng thời phải thường xuyên kiểm tra để đảm bảo sẵn sàng phục hồi khi có sự cố an toàn thông tin mạng xảy ra;
- Bảo đảm an toàn và bảo mật dữ liệu trong lưu trữ và thực hiện hội chẩn, tư vấn KCB từ xa theo quy định của Nhà nước;
- Phần mềm hệ quản trị cơ sở dữ liệu phải được thiết lập cơ chế tự động cập nhật bản vá lỗi hỏng bảo mật từ nhà sản xuất;
- Phối hợp chặt chẽ với các cơ sở y tế thực hiện tư vấn KCB từ xa trong việc bảo mật thông tin cá nhân và thông tin sức khỏe của người bệnh tham gia tư vấn KCB từ xa theo yêu cầu của Hướng dẫn này;
- Chịu trách nhiệm trước Pháp luật trong trường hợp tự ý tiết lộ thông tin cá nhân và thông tin sức khỏe của người bệnh tham gia tư vấn KCB từ xa;
- Không được sử dụng hình ảnh, dữ liệu lưu trữ quá trình tư vấn khám, chữa bệnh từ xa với mục đích thương mại hoặc các mục đích khác dưới bất kỳ hình thức nào;
- Được chi trả theo hướng dẫn của BHYT về chi trả cho dịch vụ tư vấn KCB từ xa.

### **4.5 Quản trị hệ thống và dữ liệu**

#### *4.5.1 Quản trị hệ thống và tài khoản người dùng:*

- Mỗi đơn vị xây dựng quy chế quản lý, vận hành tư vấn KCB từ xa. Chỉ những cán bộ được phân quyền thích hợp mới được phép tiếp cận và sử

- dụng thiết bị phục vụ tư vấn KCB từ xa;
- Mỗi đơn vị bố trí một cán bộ đầu mối CNTT, tham gia sử dụng phần mềm KCB từ xa và quản trị tài khoản người dùng của đơn vị mình. Cán bộ đầu mối về CNTT trong các cơ quan, đơn vị được tạo điều kiện trang bị các thiết bị tin học, phương tiện kỹ thuật làm việc phù hợp với chuyên môn; tham dự đầy đủ các khóa đào tạo và bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ cho cán bộ quản lý, kỹ thuật về an toàn thông tin mạng;
  - Cán bộ quản trị tại Sở Y tế, Trung tâm Y tế/BVĐK tuyến huyện phụ trách các vấn đề về người dùng, tài khoản, hỗ trợ kỹ thuật các chức năng cơ bản đối với các đơn vị trực thuộc. Các lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng cần được thông báo đến bộ phận hỗ trợ kỹ thuật;
  - Mỗi đối tượng tham gia vào hệ thống chỉ có một tài khoản duy nhất. Tổ chức, cá nhân được cung cấp tài khoản theo đúng chức năng, nhiệm vụ và không cung cấp thông tin tài khoản cho bất kỳ cá nhân, tổ chức nào khác;
  - Các đối tượng tham gia quản lý, sử dụng Hệ thống chỉ được khai thác, sử dụng thông tin đúng mục đích và phạm vi quyền được truy cập; đảm bảo thực hiện đúng quy trình và tiến độ để không làm gián đoạn quá trình xử lý và luân chuyển thông tin của hệ thống; đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu;
  - Quản lý chặt chẽ các thiết bị tin học lưu trữ dữ liệu, không cho phép di chuyển, thay đổi vị trí khi chưa được phép của người có thẩm quyền;
  - Thiết lập cơ chế bảo vệ mạng nội bộ bảo đảm an toàn thông tin khi có kết nối mạng nội bộ với mạng ngoài như: Internet, mạng cơ quan khác; cần sử dụng hệ thống bảo vệ mạng nội bộ như: hệ thống tường lửa, hệ thống chống xâm nhập trái phép, v.v...
  - Xây dựng và áp dụng các biện pháp bảo vệ, phân quyền truy cập, giám sát, ghi nhật ký hoạt động và quản lý hạ tầng kỹ thuật, hệ thống thông tin nhằm phòng ngừa, ngăn chặn và phát hiện sớm các truy cập trái phép.

#### 4.5.2 Quản trị danh mục dùng chung:

- Danh mục dùng chung của hệ thống được quản lý bởi quản trị hệ thống, cần cập nhật khi có các thay đổi từ các cơ quan quản lý;
- Không tự ý thay đổi, làm sai lệch danh mục khiến hệ thống hoạt động không ổn định.

#### 4.5.3 Liên thông, chia sẻ dữ liệu:

- Nghiêm cấm hành vi cố ý làm sai lệch dữ liệu, sử dụng dữ liệu không đúng mục đích, chiếm đoạt dữ liệu, làm mất dữ liệu;
- Không cung cấp mật khẩu không đúng đối tượng, cung cấp thông tin cá nhân khi chưa được đồng ý, cung cấp thông tin không chính xác hoặc cố tình làm sai lệch thông tin, làm lộ bí mật Nhà nước, lộ thông tin làm ảnh hưởng đến quyền và lợi ích của bệnh nhân và cơ sở KCB;
- Liên thông dữ liệu với các hệ thống khác cần có sự cho phép, thống nhất của Bộ Y tế, Sở Y tế và trao đổi, phân tích chi tiết về mặt kỹ thuật, phương thức liên thông giữa các hệ thống. Sẵn sàng thực hiện liên thông, chia sẻ dữ liệu theo hướng dẫn của Bộ Y tế (V20, Vtelehealth).

## 5. Tổ chức thực hiện

### 5.1 Sở Y tế

- Xây dựng kế hoạch triển khai tư vấn KCB từ xa của tỉnh;
- Đánh giá thực trạng trang thiết bị hạ tầng công nghệ thông tin và lên kế hoạch đảm bảo đáp ứng các yêu cầu tối thiểu về thiết bị, đường truyền để có được kết nối an toàn, chất lượng;
- Hướng dẫn các đơn vị y tế trong tỉnh triển khai hoạt động tư vấn KCB từ xa;
- Tập huấn cho cán bộ y tế: tất cả các đơn vị cần có cán bộ được tập huấn và có thể sử dụng phần mềm tư vấn KCB từ xa;
- Lập kế hoạch truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng phần mềm tư vấn KCB từ xa, ví dụ phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà”, thông báo danh sách các đơn vị liên kết thực hiện KCB từ xa, quyền lợi, trách nhiệm của người tham gia dịch vụ;

- Cung cấp thông tin y tế chính xác, cập nhật cho người dân qua các bản tin trong ứng dụng;
- Theo dõi, giám sát thực hiện, và báo cáo tiến độ hoàn thành chương trình nông thôn mới nâng cao trong địa bàn tỉnh.

## **5.2 Trung tâm Y tế/Bệnh viện đa khoa tuyến huyện**

- Xây dựng kế hoạch triển khai tư vấn KCB bệnh từ xa tại các cơ sở y tế trong địa bàn huyện;
- Thành lập tổ tư vấn sức khỏe từ xa gồm: Lãnh đạo đơn vị, đại diện các khoa chuyên môn, cán bộ CNTT để thực hiện tư vấn khám, chữa bệnh cho tuyến dưới;
- Ban hành quyết định danh sách cán bộ tham gia KCB từ xa, đủ các thông tin cần thiết như: họ và tên, chức danh, đơn vị, bằng cấp chuyên môn, số chứng chỉ hành nghề, chứng nhận đã tham gia khoá tập huấn sử dụng phần mềm KCB từ xa;
- Xây dựng quy chế làm việc, phân công nhiệm vụ cụ thể cho từng thành viên của Tổ tư vấn sức khỏe;
- Xây dựng và công khai lịch tư vấn KCB từ xa của đơn vị;
- Ban hành quy chế hoạt động của tổ tư vấn sức khỏe, quy chế vận hành tư vấn KCB từ xa:
  - o Giao 1 bác sĩ chịu trách nhiệm công tác điều phối chuyên môn
  - o Giao 01 cán bộ đầu mối CNTT phụ trách việc đôn đốc, theo dõi triển khai chương trình y tế từ xa tại tuyến y tế cơ sở, thông báo lịch khám, nhận thông tin phản hồi của bệnh nhân, hỗ trợ kỹ thuật cho các đơn vị trong địa bàn.
- Xây dựng bảng danh sách các bệnh có thể thực hiện tư vấn khám, chữa bệnh từ xa của đơn vị, danh sách các đơn vị cùng thực hiện khám, chữa bệnh từ xa (ví dụ Trạm Y tế xã A có liên kết với Trung tâm Y tế B, Bệnh viện tỉnh, Bệnh viện tuyến trung ương trong lĩnh vực bệnh chuyên khoa hoặc đa khoa);
- Lập kế hoạch truyền thông, hướng dẫn người dân sử dụng phần mềm tư



vấn KCB từ xa như phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà”, thông báo danh sách các đơn vị liên kết thực hiện khám chữa bệnh từ xa, quyền lợi, trách nhiệm của người tham gia dịch vụ;

- Theo dõi, báo cáo Sở Y tế về hoạt động tư vấn KCB từ xa (Phụ lục 5).
- Theo dõi, giám sát thực hiện, và báo cáo tiến độ hoàn thành chương trình nông thôn mới nâng cao trong địa bàn huyện.

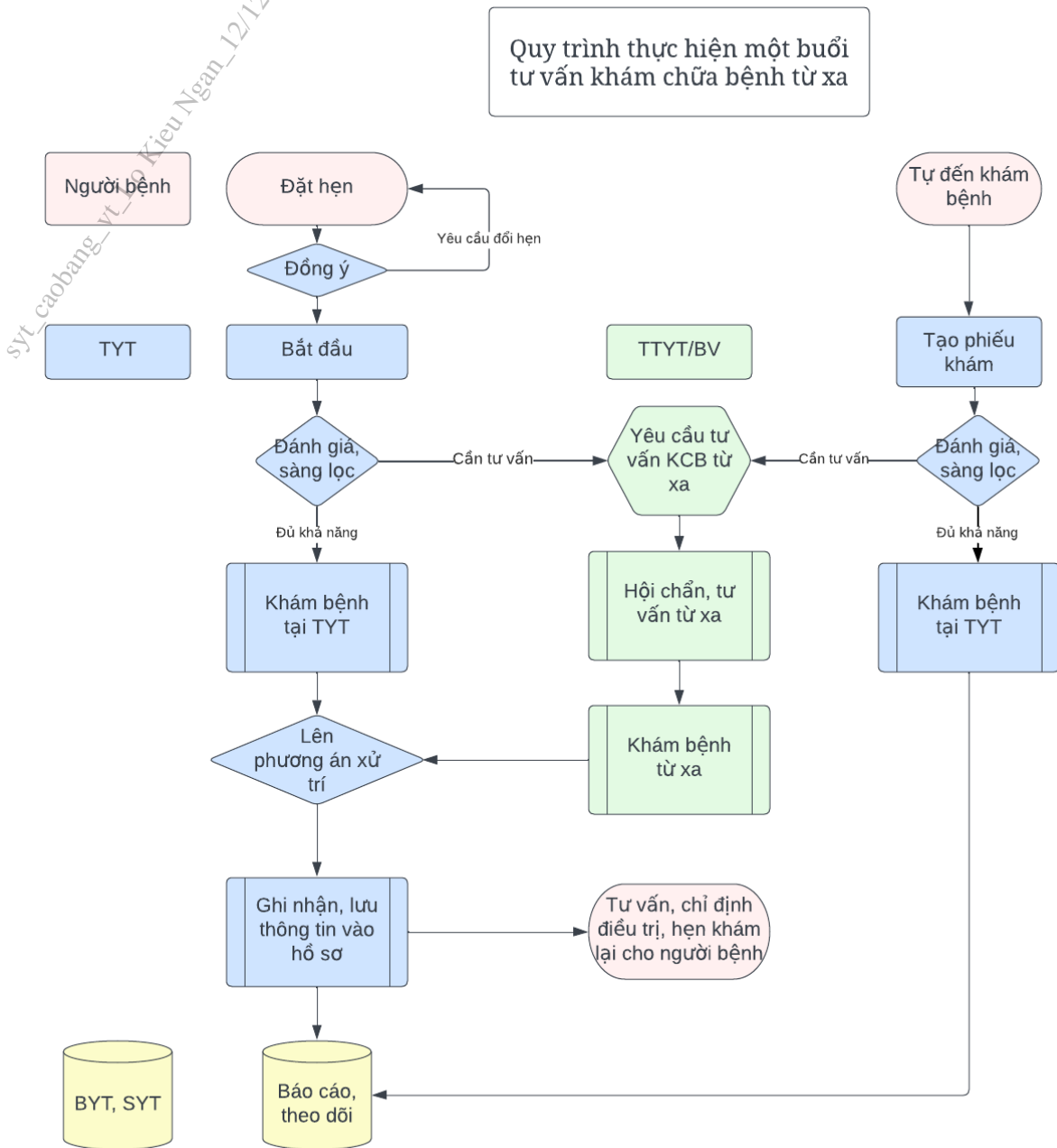
### **5.3 Trạm Y tế xã/phường/thị trấn**

- Phân công cán bộ tiếp nhận và xử lý yêu cầu tư vấn KCB từ xa;
- Hướng dẫn người dân tạo tài khoản, sử dụng ứng dụng tư vấn KCB từ xa và đặt hẹn tư vấn khám, chữa bệnh;
- Thực hiện tư vấn KCB từ xa;
- Truyền thông về việc ứng dụng KCB từ xa, danh sách các đơn vị có triển khai KCB từ xa liên kết cùng đơn vị, quyền lợi, trách nhiệm của người tham gia dịch vụ cho người dân nắm rõ, tự nguyện đăng kí tham gia;
- Hướng dẫn người dân cài đặt phần mềm, cách sử dụng cho người bệnh có nhu cầu thăm khám, đặc biệt lưu ý hướng dẫn đối tượng của các chương trình y tế được theo dõi, quản lý tại TYT;
- Hướng dẫn cách đặt lịch hẹn khám, các thông tin cần chuẩn bị trước khi đến TYT khám, cách lưu giữ thông tin sau khám;
- Các điều kiện để người bệnh tham gia KCB từ xa:
  - Người có nhu cầu tư vấn sử dụng dịch vụ KCB
  - Có bệnh mạn tính, bệnh thuộc danh sách được quản lý bằng khám, chữa bệnh từ xa của đơn vị đăng kí
  - Tự nguyện tham gia
- Theo dõi, báo cáo TTYT huyện về hoạt động KCB từ xa tại xã (Phụ lục 5).

## 6. PHỤ LỤC

### Phụ lục 1.

#### Sơ đồ quy trình tư vấn khám chữa bệnh từ xa



## ***Phụ lục 2.***

### ***Một số lưu ý khi bố trí, lắp đặt thiết bị tại phòng khám để có hình ảnh, âm thanh tốt***

#### **Nên làm:**

- Bố trí camera ngang tầm mắt người bệnh, người bệnh có thể nhìn thẳng vào camera;
- Có đủ ánh sáng chiếu vào;
- Bố trí góc quay camera để cả người bệnh và cán bộ y tế có thể vào khung hình;
- Kiểm tra chất lượng âm thanh, hình ảnh trước mỗi buổi tư vấn KCB từ xa.

#### **Nên tránh:**

- Tránh ánh sáng mạnh chiếu trực tiếp vào camera hoặc chiếu vào phía sau lưng người bệnh, tạo hiệu ứng bóng râm;
- Tránh đặt camera quá cao, hoặc quá thấp.

**Phụ lục 3.**

**Phiếu tư vấn khám chữa bệnh từ xa**

TRUNG TÂM Y TẾ....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TRẠM Y TẾ....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Mã cơ sở y tế: ....

Mã hồ sơ:

**PHIẾU TƯ VẤN KHÁM, CHỮA BỆNH TỪ XA**

| Thông tin hành chính   |  |   |  |
|--|--|---|--|
| Họ tên người bệnh  |  | Số thẻ BHYT/<br>Mã định danh y<br>tế                      |  |
| Nơi đăng ký KCB<br>ban đầu   |  | Mục đích hẹn:<br><input type="checkbox"/> Khám tại<br>TYT | <input type="checkbox"/> Khám tại nhà<br><input type="checkbox"/> Đăng ký hộ |
| Người đặt hẹn hộ:  |  | Mã định danh<br>người đặt hẹn                             |  |
| Email:   |  | Số điện thoại   |  |
| Giới tính  | <input type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ       | Ngày sinh   | ___/___/___  |
| Nghề nghiệp  |  | Dân tộc   |  |
| Nơi cư trú hiện tại  |  | Tỉnh  |  |
| Huyện  |  | Xã  |  |
| Địa chỉ (số nhà,<br>đường phố, v.v...)                                       |  |   |  |
| Phần hỏi bệnh/thông tin người bệnh tự khai                                   |  |   |  |
| Mã người bệnh ghi trên đơn thuốc   | _____  |   |  |
| Mã bệnh chính  |  | Mã bệnh kèm<br>theo                                       |  |
| Tình trạng sức khỏe<br><input type="checkbox"/> Không có dấu hiệu bất thường | Chiều cao _____ cm<br>Cân nặng _____ kg<br>Mạch _____ lần/phút |   |  |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Chảy nước mũi khó chịu<br><input type="checkbox"/> Sốt cao trên 38 độ<br><input type="checkbox"/> Đau ngực khó thở<br><input type="checkbox"/> Ho khan<br><input type="checkbox"/> Đau bụng<br><input type="checkbox"/> Khác _____ |   | Nhiệt độ: _____ độ C<br>Huyết áp ____ / ____ (mm Hg)<br>Nhịp thở _____ lần/phút  |  |
| Tuyên bố đồng ý tham gia tư vấn khám chữa bệnh từ xa  |   | Tôi đã đọc, hiểu rõ, và đồng ý với những quy định cũng như hạn chế của tư vấn khám chữa bệnh từ xa.<br><br><input type="checkbox"/> Tôi đồng ý tham gia tư vấn khám chữa bệnh từ xa. |  |
| <b>Thông tin về cuộc hẹn</b>  |   |  |  |
| Ngày hẹn  | ...   | Giờ hẹn  | ...  |
| Ngày hẹn tái khám   | ...   | Giờ hẹn tái khám   | ...  |
| Yêu cầu khác  | ...   |  |  |
| <b>Phần ghi chép/ Xử lý của TYT</b>   |   |  |  |
| Họ tên bác sỹ tiếp nhận và xử lý:<br>_____  |   | <input type="checkbox"/> Hẹn mới<br><input type="checkbox"/> Chờ khám  | <input type="checkbox"/> Hủy<br><input type="checkbox"/> Đã xác minh/cập nhật thông tin hành chính |
| Tiền sử bệnh  |   |  |  |
| Tình trạng khi đến khám   | Mạch _____ lần/phút<br>Nhiệt độ: _____ độ C | Huyết áp ____ / ____ (mmHg)<br>Nhịp thở _____ lần/phút   |  |
| Triệu chứng   |   |  |  |
| Chẩn đoán   |   |  |  |
| Mã chẩn đoán (ICD10)  | Bệnh chính: _____<br>Bệnh kèm theo: _____   | <input type="checkbox"/> Là đối tượng quản lý thuộc chương trình y tế:   |  |

|   |      |   |
|---|------|---|
|   |      |   |
| <b>Phương pháp điều trị</b>                       |      | Phân loại hướng xử lý<br><input type="checkbox"/> Chuyển tuyến trên<br><input type="checkbox"/> Tư vấn KCB từ xa<br><input type="checkbox"/> Điều trị tại nhà/TYT |
| <b>Nội dung tư vấn, khuyến cáo cho người bệnh</b> |      | <input type="checkbox"/> Tư vấn sức khỏe  |
| <b>Lần hẹn khám tiếp theo</b>                     | Ngày | Giờ:  |
| <b>Ngày giờ hoàn thành khám</b>                   |      | <input type="checkbox"/> Đã hoàn thành  |

**Phụ lục 4A.**

**Phiếu yêu cầu hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa**

TRUNG TÂM Y TẾ .../ SỞ Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TRẠM Y TẾ ... /TRUNG TÂM Y TẾ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

...

**PHIẾU YÊU CẦU HỘI CHẨN, TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA**

.... Ngày ..... Tháng ..... Năm .....

Đơn vị yêu cầu hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa: \_\_\_\_\_

Họ tên bác sỹ yêu cầu hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa: \_\_\_\_\_

Ngày, giờ đề nghị hội chẩn: Ngày Vào hồi .... Giờ ....phút

**Thông tin về bệnh nhân**

Họ tên bệnh nhân:

Ngày sinh :

Giới tính:  Nam  Nữ

Mã số hồ sơ khám chữa bệnh:

Số thẻ BHYT:

Mã chẩn đoán:

Vào viện lúc:

Tại khoa:

**Diễn biến bệnh**

|  |  |  |
|--|--|--|
| Tiền sử bệnh                                       |  |  |
| Tình trạng khi đến TYT/khoa                        | Chiều cao _____ cm<br>Cân nặng _____ kg<br>Mạch _____ lần/phút | Nhiệt độ: _____ độ C.<br>Huyết áp ____/____ (mm Hg)<br>Nhịp thở _____ lần/phút |
| Triệu chứng  |  |  |
| Chẩn đoán hiện tại                                 |  |  |
| Tóm tắt diễn biến, quá trình chăm sóc tại TYT/khoa |  |  |
| Yêu cầu hội chẩn/khám chuyên khoa tuyến trên       |  |  |

**Phụ lục 4.**

**Biên bản hội chẩn tư vấn khám chữa bệnh từ xa**

(Theo Phụ lục 1. Mẫu biên bản hội chẩn từ xa ban hành kèm theo Thông tư 49/2017/TT-BYT ngày 28 tháng 12 năm 2017 của Bộ trưởng Bộ Y tế)

TRUNG TÂM Y TẾ .../SỞ Y TẾ

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TRẠM Y TẾ .../TTYT...**

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**BIÊN BẢN HỘI CHẨN, TƯ VẤN KHÁM CHỮA BỆNH TỪ XA**

.... Ngày ..... Tháng ..... Năm .....

Đơn vị yêu cầu hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa: \_\_\_\_\_

Họ tên bác sỹ yêu cầu hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa: \_\_\_\_\_

Họ tên bác sỹ hội chẩn, tư vấn khám chữa bệnh từ xa:

Đơn vị:

Họ tên người bệnh:

Ngày sinh :

Giới tính:  Nam  Nữ

Mã số hồ sơ khám chữa bệnh:

Số thẻ BHYT:

Mã chẩn đoán:

Vào viện lúc:

Tại khoa:

**Diễn biến bệnh**

|                             |  |   |
|-----------------------------|--|---|
| Tiền sử bệnh                |  |   |
| Tình trạng khi đến TYT/khoa |  |   |
| Tình trạng khi đến TYT/khoa | Chiều cao _____ cm<br>Cân nặng _____ kg<br>Mạch _____ lần/phút | Nhiệt độ: _____ độ C.<br>Huyết áp ____/____(mm Hg)<br>Nhịp thở _____ lần/phút |
| Triệu chứng                 |  |   |
| Chẩn đoán hiện tại          |  |   |



|  |   |
|--|---|
| Tóm tắt diễn biến, quá trình chăm sóc tại TYT/khoa   |   |
| Tuyên bố đồng ý tham gia tư vấn khám chữa bệnh từ xa (Bệnh nhân hoặc người đi kèm ghi, ký) | <p>Tôi đã đọc, hiểu rõ, và đồng ý với những quy định cũng như hạn chế của tư vấn khám chữa bệnh từ xa.</p> <p><input type="checkbox"/> Tôi đồng ý tham gia tư vấn khám chữa bệnh từ xa.</p> |

### Nội dung thảo luận

|   |  |
|---|--|
| Chẩn đoán, nguyên nhân, tiên lượng  |  |
| Phương pháp điều trị  |  |
| Chăm sóc  |  |
| Kết luận (chủ tọa kết luận nêu rõ chẩn đoán, hướng xử lý tiếp tục và tiên lượng...) |  |
| Đơn thuốc điều trị  |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>Nội dung tư vấn, khuyến cáo cho người bệnh, lịch nhắn tin</b> | <input type="checkbox"/> Tư vấn sức khỏe |
|--|--|

|                                 |      |  |
|---------------------------------|------|--|
| <b>Lần hẹn khám tiếp theo</b>   | Ngày | Giờ:                                   |
| <b>Ngày giờ hoàn thành khám</b> |      | <input type="checkbox"/> Đã hoàn thành |

**Phân loại phục vụ công tác thống kê**

|  |   |
|--|---|
| <b>Phân loại chỉ định</b><br><input type="checkbox"/> Chuyển tuyến trên<br><input type="checkbox"/> Điều trị tại nhà/TYT | <b>Khuyến nghị khác</b><br><input type="checkbox"/> Tư vấn sức khỏe |
|--|---|

|                           |               |                |
|---------------------------|---------------|----------------|
| <b>Tham gia hội chẩn:</b> |               |                |
| <b>Các thành viên</b>     | <b>Thư ký</b> | <b>Chủ tọa</b> |

**Phụ lục 5.**

**Định nghĩa, Biểu mẫu và chỉ số báo cáo hoạt động tư vấn khám chữa bệnh từ xa**

**Định nghĩa một số chỉ số thống kê**

| <b>Báo cáo</b>                | <b>Chỉ số</b>                                  | <b>Mô tả</b>   |
|-------------------------------|--|--|
| <b>Thống kê số liệu CBYT</b>  |  | <b>Lọc theo: Từ ngày, đến ngày, tỉnh, huyện, đơn vị, giới tính, dân tộc</b>                |
|                               | Số CBYT được cấp tài khoản                     | Số tài khoản của CBYT đã được khởi tạo trong kỳ  |
|                               | Số CBYT tham gia tư vấn KCB từ xa              | Số CBYT đã xử lý lịch hẹn hoặc tham gia cuộc gọi trong kỳ                                  |
|                               | Số tài khoản đang hoạt động                    | Tổng số tài khoản cán bộ y tế đang hoạt động tại thời điểm báo cáo theo đơn vị             |
| <b>Thống kê người dân</b>     |  | <b>Lọc theo: Từ ngày, đến ngày, tỉnh, huyện, xã, giới tính, dân tộc</b>                    |
|                               | Số người dân đã tạo tài khoản                  | Số tài khoản của người dân được khởi tạo (tự tạo, hoặc do CBYT tạo cho người dân) trong kỳ |
|                               | Số người dân đã sử dụng phần mềm               | Số tài khoản của người dân đã đăng nhập vào phần mềm trong kỳ                              |
|                               | Số người dân đã đặt lịch hẹn                   | Số tài khoản của người dân đã đặt lịch hẹn khám trong kỳ                                   |
|                               | Số người dân được tư vấn, khám chữa bệnh từ xa | Số tài khoản của người dân đã được tư vấn khám, chữa bệnh từ xa trong kỳ                   |
| <b>Thống kê dịch vụ</b>       |  | <b>Lọc theo: Từ ngày, đến ngày, tỉnh, huyện, đơn vị</b>                                    |
| <b>Thống kê lịch hẹn khám</b> |  | <b>Lọc theo: Từ ngày, đến ngày, tỉnh, huyện, đơn vị</b>                                    |
|                               | Tổng số lịch hẹn khám                          | Tổng số lịch hẹn khám của đơn vị trong kỳ  |

| <b>Báo cáo</b>           | <b>Chỉ số</b>         | <b>Mô tả</b>   |
|--------------------------|-----------------------|--|
|                          | Yêu cầu mới           | Tổng số lịch hẹn khám ở trạng thái Yêu cầu mới trong kỳ                |
|                          | Chờ khám              | Tổng số lịch hẹn khám ở trạng thái Chờ khám trong kỳ                   |
|                          | Đã khám               | Tổng số lịch hẹn khám ở trạng thái Đã khám trong kỳ                    |
|                          | Hủy                   | Tổng số lịch hẹn khám ở trạng thái Hủy trong kỳ                        |
| <b>Thống kê cuộc gọi</b> |                       | <b>Lọc theo: Từ ngày, đến ngày, tỉnh, huyện, đơn vị</b>                |
|                          | Cuộc gọi đến          |  |
|                          | Tư vấn, KCB từ xa     | Tổng số cuộc gọi video đến với mục đích Tư vấn, KCB từ xa trong kỳ     |
|                          | Giao ban, họp định kỳ | Tổng số cuộc gọi video đến với mục đích Giao ban, họp định kỳ trong kỳ |
|                          | Sinh hoạt chuyên môn  | Tổng số cuộc gọi video đến với mục đích Sinh hoạt chuyên môn trong kỳ  |
|                          | Khác                  | Tổng số cuộc gọi video đến với mục đích Khác trong kỳ                  |
|                          | Cuộc gọi đi           |  |
|                          | Tư vấn, KCB từ xa     | Tổng số cuộc gọi video đi với mục đích Tư vấn, KCB từ xa trong kỳ      |
|                          | Giao ban, họp định kỳ | Tổng số cuộc gọi video đi với mục đích Giao ban, họp định kỳ trong kỳ  |
|                          | Sinh hoạt chuyên môn  | Tổng số cuộc gọi video đi với mục đích Sinh hoạt chuyên môn trong kỳ   |
|                          | Khác                  | Tổng số cuộc gọi video đi với mục đích Khác trong kỳ                   |
| <b>Thống kê bản tin</b>  |                       | <b>Lọc theo: Từ ngày, đến ngày, đơn vị (Sở Y tế)</b>                   |
|                          | Số bản tin            | Tổng số bản tin đã đăng trong kỳ                                       |

**Lưu ý:** Phần mềm “Bác sĩ cho mọi nhà” hỗ trợ xuất dữ liệu mô tả trên trong module Báo cáo thống kê.





syt\_caobang\_vt\_Lo Kieu Ngan\_12/12/2023 14:13:25

Tài liệu này được xây dựng dưới sự chỉ đạo của:

- GS.TS. Trần Văn Thuấn, Thứ trưởng Bộ Y tế.
- PGS.TS. Lương Ngọc Khuê, Phó Chủ tịch Hội đồng Y khoa Quốc gia, Cục trưởng Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.
- Đầu mối được phân công nhiệm vụ: Phòng Quản lý chất lượng và Chỉ đạo tuyến, Cục Quản lý Khám, chữa bệnh.

Trân trọng cảm ơn Chương trình Phát triển Liên hợp quốc (UNDP) đã hỗ trợ Bộ Y tế xây dựng hướng dẫn này./.