

Số: 3917/QĐ-BYT

Hà Nội, ngày 25 tháng 12 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH**Về việc ban hành quy trình kỹ thuật các dịch vụ
tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV****BỘ TRƯỞNG BỘ Y TẾ**

Căn cứ Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS) và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

Căn cứ Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

Căn cứ Nghị định số 95/2022/NĐ-CP ngày 15 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Y tế;

Căn cứ Thông tư số 40/2024/TT-BYT ngày 22 tháng 11 năm 2024 của Bộ Y tế về quy định đặc điểm kinh tế- kỹ thuật dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS tại cơ sở y tế công lập;

Căn cứ Thông tư số 01/2015/TT-BYT ngày 27 tháng 02 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Y tế về hướng dẫn tư vấn phòng, chống HIV/AIDS tại cơ sở y tế;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Phòng, chống HIV/AIDS.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình kỹ thuật các dịch vụ tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành.

Điều 3. Các ông, bà: Chánh Văn phòng Bộ, Cục trưởng Cục Phòng, chống HIV/AIDS, Vụ trưởng Vụ Kế hoạch Tài chính, Lãnh đạo các Cục, Vụ thuộc Bộ Y tế, Giám đốc Sở Y tế tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quyết định này. /

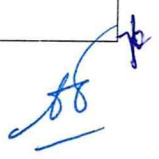
Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Lưu VT, AIDS.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**
Nguyễn Thị Liên Hương

Phụ lục 1
DANH MỤC QUY TRÌNH KỸ THUẬT
CÁC DỊCH VỤ TƯ VẤN TRƯỚC VÀ SAU XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 3917 QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

STT	Tên gọi chi tiết	Chủng loại cụ thể/ Đặc điểm cơ bản
I	Tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV	
1	Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế	Tư vấn trước xét nghiệm
2	Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế	
3	Tư vấn cá nhân theo hình thức lưu động	
4	Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động	
5	Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa	
6	Tư vấn nhóm theo hình thức từ xa	
7	Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế	Tư vấn sau xét nghiệm bao gồm: tư vấn sau xét nghiệm sàng lọc HIV và tư vấn sau xét nghiệm khẳng định HIV.
8	Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế	
9	Tư vấn cá nhân theo hình thức lưu động	
10	Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động	
11	Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa	
12	Tư vấn nhóm theo hình thức từ xa	



Phụ lục 2.1
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 01.
TƯ VẤN CÁ NHÂN TẠI CƠ SỞ Y TẾ TRƯỚC XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 3917 /QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên quy trình kỹ thuật (QTKT): Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế trước xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế trước xét nghiệm để cung cấp cho khách hàng các thông tin về HIV và các nguy cơ lây nhiễm HIV, lợi ích của việc xét nghiệm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế trước xét nghiệm là quá trình tư vấn, cung cấp thông tin, phân tích các yếu tố lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV của cá nhân khách hàng để đưa ra lời khuyên cho khách hàng về việc cần thiết phải xét nghiệm HIV.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp đón;

- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS và được phân công thực hiện nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Cốc giấy;
- Tờ gấp truyền thông;
- Mực in;
- Cartridge mực;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Năng lượng điện;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

- Bàn, ghế;
- Ghế bệnh nhân;
- Cây nước nóng lạnh;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Kệ đựng tài liệu truyền thông;
- Điều hòa.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 10 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Địa điểm thực hiện tư vấn phải bảo đảm riêng tư.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Tiếp đón khách hàng:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác; 



- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Bước 2. Thực hiện tư vấn:

1. Thảo luận các nguy cơ có khả năng lây nhiễm HIV:

- Giới thiệu về HIV các đường lây truyền HIV;
- Sử dụng bảng hỏi để đánh giá hành vi nguy cơ của khách hàng (các hành vi: tiêm chích ma túy, có nhiều bạn tình, mua dâm, bán dâm, nam quan hệ tình dục đồng giới..., nghề nghiệp có liên quan...);
- Xác định khách hàng có nguy cơ lây nhiễm HIV hay không (lây truyền qua đường máu, đường tình dục hay từ mẹ sang con);
- Xác định yếu tố nguy cơ và thời gian phơi nhiễm nếu có để tư vấn xét nghiệm HIV phù hợp.

2. Trao đổi, giải thích về ý nghĩa và lợi ích của việc xét nghiệm HIV và biết kết quả xét nghiệm HIV:

- Trao đổi về ý nghĩa của xét nghiệm HIV (đối với cá nhân khách hàng, đối với gia đình, đối với xã hội);
- Trao đổi về lợi ích của xét nghiệm HIV (lợi ích đối với bản thân, gia đình, cộng đồng);
- Trao đổi về các trường hợp kết quả có thể xảy ra khi làm xét nghiệm HIV (có phản ứng, âm tính hay không xác định);
- Tư vấn về giai đoạn cửa sổ, chuyển đổi huyết thanh;
- Trao đổi về các hướng giải quyết vấn đề xảy ra khi kết quả xét nghiệm (có phản ứng, âm tính hay không xác định);
- Xác định khách hàng có nhu cầu xét nghiệm HIV, đưa Phiếu đồng ý xét nghiệm HIV cho khách hàng đọc, giải thích những nội dung ghi trong Phiếu và hướng dẫn khách hàng điền thông tin vào Phiếu;
- + Nếu khách hàng không đồng ý xét nghiệm, dừng tư vấn và có thể hẹn khách hàng thời gian suy nghĩ và quay lại nhận hỗ trợ khi cần;
- + Nếu khách hàng đồng ý chuyển sang bước tiếp theo.

3. Sau khi tư vấn trước xét nghiệm HIV, nếu người được tư vấn đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV thì hướng dẫn người được tư vấn: Ký đồng ý làm xét nghiệm HIV vào hồ sơ của khách hàng theo quy định của cơ sở y tế.

(*) Đối với người dưới 15 tuổi hoặc mất năng lực hành vi dân sự thì phải tư vấn cho cha, mẹ hoặc người giám hộ hợp pháp của người đó (sau đây gọi là người đại diện hợp pháp), trường hợp người đại diện hợp pháp đồng ý làm xét nghiệm HIV thì hướng dẫn người đó ký giấy tờ theo quy định.

4. Chuyển gửi khách hàng đến bộ phận xét nghiệm để thực hiện xét nghiệm HIV: Viết phiếu chỉ định xét nghiệm HIV và đưa khách hàng đến bộ phận xét nghiệm để thực hiện xét nghiệm HIV.

76

[Signature]

Bước 3. Báo cáo kết quả:

- Hoàn thiện đầy đủ các biểu mẫu sổ sách và hồ sơ gồm có: (1) Phiếu đồng ý xét nghiệm HIV do khách hàng viết, ký và ghi rõ họ và tên (nếu khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV), (2) Phiếu chỉ định xét nghiệm HIV (nếu khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV), (3) Phiếu hẹn thời gian trả kết quả xét nghiệm HIV (nếu có), (4) Sổ Tư vấn xét nghiệm HIV hoặc nhập dữ liệu vào phần mềm quản lý thông tin khách hàng.

4.2. Nhận định kết quả:

- Khách hàng đồng ý/ không đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ:

- Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế;

- Cung cấp tài liệu truyền thông và các vật dụng can thiệp giảm tác hại HIV;

- Cung cấp phiếu chỉ định xét nghiệm HIV cho khách hàng đồng ý làm xét nghiệm;

- Quản lý, lưu trữ hồ sơ liên quan đến quá trình tư vấn.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thị/ tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Khách hàng không ký/ quên ký phiếu đồng ý xét nghiệm HIV: nhắc khách hàng bổ sung ngay để đảm bảo quy định pháp lý.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận.

- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn.

- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn.

- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng.

- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.2
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 02.
TƯ VẤN NHÓM TẠI CƠ SỞ Y TẾ TRƯỚC XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 3117 /QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế trước xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế trước xét nghiệm để cung cấp cho khách hàng các thông tin về HIV và các nguy cơ lây nhiễm HIV, lợi ích của việc xét nghiệm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế trước xét nghiệm là quá trình tư vấn, cung cấp thông tin về nguy cơ lây nhiễm HIV cho khách hàng để thực hiện xét nghiệm HIV khi có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV.

1.3. Nguyên lý:

- Thực hiện tư vấn cho khách hàng ít nguy cơ, có tính chất tương đồng;
- Mỗi lượt tư vấn nhóm thực hiện đối với 02-20 khách hàng;
- Hạn chế khai thác hành vi nguy cơ của cá nhân khách hàng tham gia tư vấn nhóm.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp đón;

- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS và được phân công thực hiện nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Cốc giấy;
- Tờ gấp truyền thông;
- Mực in;
- Cartridge mực;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Năng lượng điện;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

- Bàn, ghế;
- Bảng đứng viết;
- Bút dạ viết bảng;
- Ghế khách hàng;
- Bàn họp to;
- Cây nước nóng lạnh;
- Tủ đựng hồ sơ bệnh án;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Tủ để dụng cụ và tài liệu truyền thông;
- Điều hòa.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Khu vực thực hiện tư vấn tại khoa/phòng hoặc các khu vực được bố trí của cơ sở y tế.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Giới thiệu, làm quen:

- Giới thiệu khách hàng đến khu vực tư vấn nhóm;
- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác, mục đích tư vấn;
- Giới thiệu nội dung, nguyên tắc buổi tư vấn.

Bước 2. Thực hiện tư vấn:

1. Cung cấp thông tin về các nguy cơ có khả năng lây nhiễm HIV:

- Cung cấp thông tin về các đường lây truyền HIV: lây truyền qua đường máu (tiêm chích, truyền máu...), đường tình dục (quan hệ tình dục không an toàn), từ mẹ sang con (mẹ nhiễm HIV);
- Cung cấp thông tin về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV: tiêm chích ma túy chung bơm kim tiêm, có nhiều bạn tình, mua dâm, bán dâm...;
- Cung cấp thông tin về nhóm người bị ảnh hưởng bởi HIV: Nam quan hệ tình dục đồng giới (MSM), quan hệ tình dục tập thể, có sử dụng chất kích thích dễ gây sang chấn, chảy máu, một số ngành nghề có nguy cơ lây nhiễm HIV cao...;
- Cung cấp thông tin để xác định yếu tố nguy cơ và thời gian phơi nhiễm nếu có để tư vấn xét nghiệm HIV phù hợp.

2. Trao đổi, giải thích về ý nghĩa và lợi ích của việc xét nghiệm HIV và biết kết quả xét nghiệm HIV:

- Trao đổi về ý nghĩa của xét nghiệm HIV (đối với cá nhân khách hàng, đối với gia đình, đối với xã hội);
- Trao đổi về lợi ích của xét nghiệm HIV (lợi ích đối với bản thân, gia đình, cộng đồng);
- Trao đổi về các trường hợp kết quả có thể xảy ra khi làm xét nghiệm HIV (có phản ứng, âm tính hay không xác định);
- Trao đổi về giai đoạn cửa sổ, chuyển đổi huyết thanh;
- Trao đổi về các hướng giải quyết vấn đề khi xảy ra khi kết quả xét nghiệm (có phản ứng, âm tính hay không xác định).

3. Giới thiệu khách hàng đến dịch vụ Tư vấn cá nhân khi khách hàng có nhu cầu.

4. Giới thiệu các hình thức xét nghiệm để khách hàng lựa chọn và quyết định hình thức xét nghiệm.

- Do nhân viên y tế thực hiện;

- Cấp phát sinh phẩm cho khách hàng có nguy cơ lây nhiễm HIV tự làm xét nghiệm (nếu có).

Bước 3. Báo cáo kết quả: Danh sách khách hàng tham gia buổi tư vấn nhóm.

4.2. Nhận định kết quả:

- Nội dung thông tin buổi tư vấn đúng thời lượng, đủ nội dung;
- Các thắc mắc của khách hàng được giải đáp kịp thời, đáp ứng nhu cầu của khách hàng cần thêm thông tin.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin của các khách hàng được tư vấn nhóm trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Ghi nhận thông tin các khách hàng được tư vấn nhóm chưa đầy đủ: cần cập nhật bổ sung thông tin ngay sau buổi tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận.
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn.
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn.
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng các khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ buổi tư vấn, cung cấp đủ thông tin và đúng thời lượng quy định của buổi tư vấn.

Phụ lục 2.3
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 03.
TƯ VẤN CÁ NHÂN THEO HÌNH THỨC LƯU ĐỘNG
TRƯỚC XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số ~~3917~~ 3917/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Thực hiện ngoài cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn cá nhân theo hình thức lưu động trước xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn cá nhân theo hình thức lưu động trước xét nghiệm thực hiện ngoài cơ sở y tế để cung cấp cho khách hàng các thông tin về HIV và các nguy cơ lây nhiễm HIV, lợi ích của việc xét nghiệm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân theo hình thức lưu động trước xét nghiệm thực hiện ngoài cơ sở y tế là quá trình tư vấn, cung cấp thông tin về nguy cơ lây nhiễm HIV cho khách hàng để thực hiện xét nghiệm HIV khi có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV.

1.3. Nguyên lý: Áp dụng tại các địa bàn trọng điểm HIV/AIDS, vùng sâu, vùng xa, địa bàn khó tiếp cận, hoặc trong các đợt cao điểm về phòng, chống HIV/AIDS.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp đón;

- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Tờ gấp truyền thông;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

Có thể sử dụng các thiết bị sẵn có hoặc thuê mượn tại địa điểm tổ chức tư vấn lưu động, gồm có:

- Bàn, ghế;
- Ghế cho khách hàng;
- Bình nước;
- Quạt (nếu có);
- Tivi, loa đài;
- Đèn chiếu sáng (nếu cần);
- Phòng bạt, ô che để không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.7. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 10 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật:

- Khu vực dân cư có nhiều người có nguy cơ bị lây nhiễm HIV, địa bàn đi lại khó khăn;
- Trại giam, trại tạm giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng, cơ sở cai nghiện bắt buộc;
- Khu công nghiệp, công trường xây dựng, công trình giao thông;
- Địa điểm thực hiện tư vấn xét nghiệm cần bảo đảm tính riêng tư, đủ ánh sáng, không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

3. An toàn: Đảm bảo việc thu gom và xử lý rác thải theo đúng quy định.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Tiếp đón khách hàng:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;
- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Bước 2. Thực hiện tư vấn:

1. Đánh giá kiến thức về HIV/AIDS của khách hàng: Hỏi khách hàng về các đường lây truyền HIV, biện pháp phòng lây truyền HIV để đánh giá hiểu biết của khách hàng.

2. Đánh giá các nguy cơ lây nhiễm HIV của khách hàng:

- Sử dụng bảng hỏi để đặt các câu hỏi liên quan đến hành vi nguy cơ của khách hàng (các hành vi: tiêm chích ma túy, có nhiều bạn tình, mua dâm, bán dâm, nam quan hệ tình dục đồng giới..., nghề nghiệp có liên quan...);

- Xác định khách hàng có nguy cơ lây nhiễm HIV hay không (lây truyền qua đường máu, đường tình dục hay từ mẹ sang con);

- Xác định yếu tố nguy cơ và thời gian phơi nhiễm nếu có để tư vấn xét nghiệm HIV phù hợp.

3. Thảo luận lợi ích xét nghiệm để biết tình trạng HIV:

- Trao đổi về ý nghĩa của xét nghiệm HIV (đối với cá nhân khách hàng, đối với gia đình, đối với xã hội);

- Trao đổi về lợi ích của xét nghiệm HIV (lợi ích đối với bản thân, gia đình, cộng đồng);

- Trao đổi về các trường hợp kết quả có thể xảy ra khi làm xét nghiệm HIV (có phản ứng hay không có phản ứng);

- Tư vấn về giai đoạn cửa sổ, chuyển đổi huyết thanh;

- Trao đổi về các hướng giải quyết vấn đề khi xảy ra khi kết quả xét nghiệm (có phản ứng hay không có phản ứng);

4. Giới thiệu các hình thức xét nghiệm HIV:

- Do nhân viên y tế thực hiện;

- Cấp phát sinh phẩm cho khách hàng có nguy cơ lây nhiễm HIV tự làm xét nghiệm (nếu có);

- Giới thiệu sinh phẩm xét nghiệm HIV, quy định kỹ thuật làm xét nghiệm HIV, hướng dẫn đọc kết quả xét nghiệm, giải thích một số nguyên nhân có thể làm sai lệch kết quả xét nghiệm HIV và ý nghĩa của kết quả xét nghiệm không có phản ứng hoặc có phản ứng;





- Giới thiệu về loại sinh phẩm xét nghiệm cộng đồng đang sẵn có tại cơ sở;
- Hướng dẫn các bước đánh giá chất lượng sinh phẩm;
- Hướng dẫn quy trình thực hiện xét nghiệm;
- Hướng dẫn về thời gian, điều kiện đọc kết quả xét nghiệm, ý nghĩa của kết quả và các yếu tố có thể gây sai lệch kết quả.

5. Thỏa thuận với khách hàng về quyết định làm xét nghiệm HIV:

- Trường hợp khách hàng đồng ý làm xét nghiệm HIV: đề nghị khách hàng cung cấp thông tin cá nhân, đọc hiểu các nội dung trên Phiếu đồng ý xét nghiệm HIV và khuyến khích ký Phiếu đồng ý làm xét nghiệm HIV theo quy định tại Phụ lục 1 ban hành kèm theo Quyết định số 2673/QĐ-BYT ngày 27/4/2018 để bảo đảm xác định khách hàng tự nguyện làm xét nghiệm HIV và hiểu đúng nguy cơ làm sai lệch kết quả xét nghiệm HIV;

- Trường hợp khách hàng không đồng ý xét nghiệm, kết thúc tư vấn và hẹn khách hàng có nhu cầu đến buổi làm việc khác (chú ý lý do khách hàng không đồng ý xét nghiệm, củng cố niềm tin khách hàng đối với dịch vụ).

6. Giới thiệu các hình thức xét nghiệm để khách hàng lựa chọn và quyết định hình thức xét nghiệm.

Bước 3. Báo cáo kết quả: Hoàn thiện đầy đủ các biểu mẫu sổ sách và hồ sơ gồm có: (1) Phiếu đồng ý xét nghiệm HIV do khách hàng viết, ký và ghi rõ họ và tên (nếu khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV), (2) Phiếu chỉ định xét nghiệm HIV (nếu khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV), (3) Phiếu hẹn thời gian trả kết quả xét nghiệm HIV (nếu có), (4) Sổ sách, biểu mẫu liên quan đến Tư vấn xét nghiệm HIV hoặc nhập dữ liệu vào phần mềm quản lý thông tin khách hàng.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng đồng ý/ không đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ:

- Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế;
- Cung cấp tài liệu truyền thông và các vật dụng can thiệp giảm tác hại HIV;
- Cung cấp phiếu chỉ định xét nghiệm HIV cho khách hàng đồng ý làm xét nghiệm;
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ liên quan đến quá trình tư vấn.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.




5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thi/ tự kỳ thi trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thi/tự kỳ thi trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Khách hàng không ký/ quên ký phiếu đồng ý xét nghiệm HIV: nhắc khách hàng bổ sung ngay để đảm bảo quy định pháp lý.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận.
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm).
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn.
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng.
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

fb

fb *R*

Phụ lục 2.4
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 04.
TƯ VẤN NHÓM THEO HÌNH THỨC LƯU ĐỘNG
TRƯỚC XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 317/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Thực hiện ngoài cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động trước xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động trước xét nghiệm để cung cấp cho khách hàng các thông tin về HIV và các nguy cơ lây nhiễm HIV, lợi ích của việc xét nghiệm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động trước xét nghiệm là quá trình tư vấn, cung cấp thông tin về nguy cơ lây nhiễm HIV cho khách hàng để thực hiện xét nghiệm HIV khi có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV.

1.3. Nguyên lý:

- Thực hiện tư vấn cho khách hàng ít nguy cơ, có tính chất tương đồng;
- Mỗi lượt tư vấn nhóm thực hiện đối với 02-20 khách hàng;
- Hạn chế khai thác hành vi nguy cơ của cá nhân khách hàng tham gia tư vấn nhóm.





2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được giao nhiệm vụ tiếp đón;

- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS được giao nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Tờ gấp truyền thông;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

Có thể sử dụng các thiết bị sẵn có hoặc thuê mượn tại địa điểm tổ chức tư vấn lưu động, gồm có:

- Bàn, ghế;
- Ghế cho khách hàng;
- Bình nước;
- Quạt (nếu có);
- Tivi, loa đài;
- Đèn chiếu sáng (nếu cần);
- Phong bật, ô che để không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.7. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật:

- Khu vực dân cư có nhiều người có nguy cơ bị lây nhiễm HIV, địa bàn đi lại khó khăn;

- Trại giam, trại tạm giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng, cơ sở cai nghiện bắt buộc;
- Khu công nghiệp, công trường xây dựng, công trình giao thông;
- Địa điểm thực hiện tư vấn xét nghiệm cần bảo đảm tính riêng tư, đủ ánh sáng, không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Giới thiệu, làm quen:

- Giới thiệu khách hàng đến khu vực tư vấn nhóm;
- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác, mục đích tư vấn;
- Giới thiệu nội dung, nguyên tắc buổi tư vấn.

Bước 2. Thực hiện tư vấn

1. Cung cấp thông tin về các nguy cơ có khả năng lây nhiễm HIV:

- Cung cấp thông tin về các đường lây truyền HIV: lây truyền qua đường máu (tiêm chích, truyền máu...), đường tình dục (quan hệ tình dục không an toàn), từ mẹ sang con (mẹ nhiễm HIV);
- Cung cấp thông tin về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV: tiêm chích ma túy chung bơm kim tiêm, có nhiều bạn tình, mua dâm, bán dâm...;
- Cung cấp thông tin về nhóm người bị ảnh hưởng bởi HIV: Nam quan hệ tình dục đồng giới (MSM), quan hệ tình dục tập thể, có sử dụng chất kích thích dễ gây sang chấn, chảy máu, một số ngành nghề có nguy cơ lây nhiễm HIV cao...;
- Cung cấp thông tin để xác định yếu tố nguy cơ và thời gian phơi nhiễm nếu có để tư vấn xét nghiệm HIV phù hợp.

2. Trao đổi, giải thích về ý nghĩa và lợi ích của việc xét nghiệm HIV và biết kết quả xét nghiệm HIV:

- Trao đổi về ý nghĩa của xét nghiệm HIV (đối với cá nhân khách hàng, đối với gia đình, đối với xã hội);
- Trao đổi về lợi ích của xét nghiệm HIV (lợi ích đối với bản thân, gia đình, cộng đồng);
- Trao đổi về các trường hợp kết quả có thể xảy ra khi làm xét nghiệm HIV (có phản ứng, âm tính hay không xác định);
- Trao đổi về giai đoạn cửa sổ, chuyển đổi huyết thanh;
- Trao đổi về các hướng giải quyết vấn đề khi xảy ra khi kết quả xét nghiệm (có phản ứng, âm tính hay không xác định).

3. Giới thiệu khách hàng đến dịch vụ Tư vấn cá nhân khi khách hàng có nhu cầu.

Bước 3. Báo cáo kết quả: Danh sách khách hàng tham gia buổi tư vấn nhóm.

4.2. Nhận định kết quả:

- Nội dung thông tin buổi tư vấn đúng thời lượng, đủ nội dung;
- Các thắc mắc của khách hàng được giải đáp kịp thời, đáp ứng nhu cầu của khách hàng cần thêm thông tin.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ:

- Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế;
- Cung cấp tài liệu truyền thông và các vật dụng can thiệp giảm tác hại HIV;
- Cung cấp phiếu chỉ định xét nghiệm HIV cho khách hàng đồng ý làm xét nghiệm;
- Quản lý, lưu trữ hồ sơ liên quan đến quá trình tư vấn.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Ghi nhận thông tin các khách hàng được tư vấn nhóm chưa đầy đủ: cần cập nhật bổ sung thông tin ngay sau buổi tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.5
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 05.
TƯ VẤN CÁ NHÂN THEO HÌNH THỨC TỪ XA
TRƯỚC XÉT NGHIỆM HIV

(Kèm theo Quyết định số 3017/QĐ-BYT
ngày 2 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa trước xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa trước xét nghiệm để cung cấp cho khách hàng các thông tin về HIV và các nguy cơ lây nhiễm HIV, lợi ích của việc xét nghiệm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa trước xét nghiệm là sử dụng hình thức tư vấn gián tiếp thông qua điện thoại, mạng xã hội hay các website cung cấp dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV nhằm cung cấp thông tin về nguy cơ lây nhiễm HIV cho khách hàng để họ tự đánh giá hành vi nguy cơ của bản thân và quyết định việc làm xét nghiệm HIV để biết kết quả xét nghiệm HIV của mình.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

Cán bộ tư vấn: nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS.

2.2. Vật tư:

- Quần áo nhân viên y tế;
- Thẻ nhân viên.

2.3. Thiết bị

- Cây nước nóng lạnh;
- Bàn, ghế;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Điều hòa;
- Năng lượng điện;
- Điện thoại và đường dây hotline;
- Máy vi tính;
- Máy in.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.**2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.****2.7. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.**

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Bộ phận/phòng tư vấn xét nghiệm HIV tại cơ sở y tế.

3. An toàn: Đảm bảo bảo mật thông tin khi vận hành hệ thống.**4. Các bước tiến hành:****4.1. Các bước thực hiện:**

Bước 1. Tiếp nhận thông tin khách hàng trên hệ thống trực tuyến: Chào hỏi, làm quen, hỏi nhu cầu khách hàng khi liên kết với hệ thống trực tuyến.

Bước 2. Giới thiệu, làm quen:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;
- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Bước 3. Tổ chức buổi tư vấn:

1. Xác định nhu cầu khách hàng, các vấn đề băn khoăn, thắc mắc khi tìm kiếm dịch vụ tư vấn trực tuyến.

2. Thảo luận các nguy cơ có khả năng lây nhiễm HIV:

- Sử dụng bảng hỏi để đặt các câu hỏi liên quan đến hành vi nguy cơ của khách hàng (các hành vi: tiêm chích ma túy, có nhiều bạn tình, mua dâm, bán dâm, nam quan hệ tình dục đồng giới..., nghề nghiệp có liên quan...);

ph

h

- Xác định khách hàng có nguy cơ lây nhiễm HIV hay không (lây truyền qua đường máu, đường tình dục hay từ mẹ sang con);

- Xác định yếu tố nguy cơ và thời gian phơi nhiễm nếu có để tư vấn xét nghiệm HIV phù hợp...

3. Trao đổi, giải thích về ý nghĩa và lợi ích của việc xét nghiệm HIV và biết kết quả xét nghiệm HIV:

- Trao đổi về ý nghĩa của xét nghiệm HIV (đối với cá nhân khách hàng, đối với gia đình, đối với xã hội);

- Trao đổi về lợi ích của xét nghiệm HIV (lợi ích đối với bản thân, gia đình, cộng đồng);

- Trao đổi về các trường hợp kết quả có thể xảy ra khi làm xét nghiệm HIV (có phản ứng, âm tính hay không xác định);

- Tư vấn về giai đoạn cửa sổ, chuyển đổi huyết thanh;

- Trao đổi về các hướng giải quyết vấn đề khi xảy ra khi kết quả xét nghiệm (có phản ứng, âm tính hay không xác định);

- Xác định khách hàng có nhu cầu xét nghiệm HIV:

+ Nếu khách hàng không đồng ý xét nghiệm, dừng tư vấn và có thể hẹn khách hàng thời gian suy nghĩ và quy lại nhận hỗ trợ khi cần;

+ Nếu khách hàng đồng ý chuyển sang bước tiếp theo.

Bước 4. Khách hàng đăng ký xét nghiệm HIV: Đăng ký 1 trong 3 hình thức: tự đến cơ sở y tế nhận sinh phẩm/nhận sinh phẩm qua chuyển phát nhanh/đến cơ sở y tế làm xét nghiệm HIV.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng đăng ký nhận sinh phẩm tự xét nghiệm HIV hoặc đề nghị tư vấn viên giới thiệu đến cơ sở y tế cung cấp dịch vụ xét nghiệm HIV để làm xét nghiệm.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống quản lý thông tin/sổ sách biểu mẫu tư vấn xét nghiệm.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật:

- Kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

- Sự cố đường truyền thông tin: bảo trì bảo dưỡng định kỳ hệ thống thiết bị, đóng phí dịch vụ đầy đủ.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Khách hàng cung cấp sai thông tin: liên hệ lại khách hàng để xác nhận các thông tin tránh sai sót.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV để quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.6
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 06.
TƯ VẤN NHÓM THEO HÌNH THỨC TỪ XA
TRƯỚC XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 3217/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa trước xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn nhóm theo hình thức từ xa trước xét nghiệm để cung cấp cho khách hàng các thông tin về HIV và các nguy cơ lây nhiễm HIV, lợi ích của việc xét nghiệm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn nhóm theo hình thức từ xa trước xét nghiệm là sử dụng hình thức tư vấn gián tiếp thông qua điện thoại, mạng xã hội hay các website cung cấp dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV nhằm cung cấp thông tin về nguy cơ lây nhiễm HIV cho khách hàng để họ tự đánh giá hành vi nguy cơ của bản thân và quyết định việc làm xét nghiệm HIV để biết kết quả xét nghiệm HIV của mình.

1.3. Nguyên lý:

- Thực hiện tư vấn cho khách hàng ít nguy cơ, có tính chất tương đồng;
- Mỗi lượt tư vấn nhóm thực hiện đối với 02-20 khách hàng;
- Hạn chế khai thác hành vi nguy cơ của cá nhân khách hàng tham gia tư vấn nhóm.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tư vấn: cán bộ y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS;
- Cán bộ hỗ trợ kỹ thuật đảm bảo chất lượng đường truyền trực tuyến.

2.2. Vật tư:

- Quần áo nhân viên y tế;
- Thẻ nhân viên.

2.3. Thiết bị:

- Cây nước nóng lạnh;
- Bàn, ghế;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Điều hòa;
- Năng lượng điện;
- Điện thoại và đường dây hotline;
- Máy vi tính;
- Máy in.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.7. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Trên các nền tảng mạng xã hội, website chuyên về tư vấn xét nghiệm HIV.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Quảng bá việc tổ chức buổi tư vấn nhóm:

- Quảng bá về buổi tư vấn nhóm, cung cấp thông tin về thời gian, địa điểm, số lượng, đối tượng khách hàng hướng đến, cách thức kết nối: nhóm zalo, livestream trực tiếp trên các nền tảng mạng xã hội;
- Gửi thông báo, hướng dẫn kết nối, link online cuộc tư vấn.

Bước 2. Tổ chức buổi tư vấn:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;
- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

1. Thảo luận các nguy cơ có khả năng lây nhiễm HIV:

- Cung cấp thông tin về các đường lây truyền HIV: lây truyền qua đường máu (tiêm chích, truyền máu...), đường tình dục (Quan hệ tình dục không an toàn), từ mẹ sang con (mẹ nhiễm HIV);

- Cung cấp thông tin về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV: tiêm chích ma túy chung bơm kim tiêm, có nhiều bạn tình, mua dâm, bán dâm...;

- Cung cấp thông tin về nhóm người bị ảnh hưởng bởi HIV: Nam quan hệ tình dục đồng giới (MSM), quan hệ tình dục tập thể, có sử dụng chất kích thích dễ gây sang chấn, chảy máu, một số ngành nghề có nguy cơ lây nhiễm HIV cao...;

- Cung cấp thông tin để xác định yếu tố nguy cơ và thời gian phơi nhiễm nếu có để tư vấn xét nghiệm HIV phù hợp.

2. Trao đổi, giải thích về ý nghĩa và lợi ích của việc xét nghiệm HIV và biết kết quả xét nghiệm HIV:

- Trao đổi về ý nghĩa của xét nghiệm HIV (đối với cá nhân khách hàng, đối với gia đình, đối với xã hội);

- Trao đổi về lợi ích của xét nghiệm HIV (lợi ích đối với bản thân, gia đình, cộng đồng);

- Trao đổi về các trường hợp kết quả có thể xảy ra khi làm xét nghiệm HIV (có phản ứng, âm tính hay không xác định);

- Trao đổi về giai đoạn cửa sổ, chuyển đổi huyết thanh;

- Trao đổi về các hướng giải quyết vấn đề khi xảy ra khi kết quả xét nghiệm (có phản ứng, âm tính hay không xác định).

Bước 3. Cung cấp thông tin các kênh để đăng ký nhận sinh phẩm tự xét nghiệm HIV/ cung cấp địa điểm làm xét nghiệm HIV: Cung cấp danh sách các dịch vụ liên quan đến phòng chống HIV trong đó có dịch vụ cấp phát sinh phẩm tự xét nghiệm và các địa điểm thực hiện dịch vụ xét nghiệm HIV.

Bước 4. Báo cáo kết quả: Danh sách khách hàng tham gia buổi tư vấn nhóm.

4.2. Nhận định kết quả:

- Nội dung thông tin buổi tư vấn đúng thời lượng, đủ nội dung;

- Các thắc mắc của khách hàng được giải đáp kịp thời, đáp ứng nhu cầu của khách hàng cần thêm thông tin.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin của các khách hàng được tư vấn nhóm trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật:

- Kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

- Sự cố đường truyền thông tin: bảo trì bảo dưỡng định kỳ hệ thống thiết bị, đóng phí dịch vụ đầy đủ.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Khách hàng cung cấp sai thông tin: liên hệ lại khách hàng để xác nhận các thông tin tránh sai sót.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.7
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 07.
TƯ VẤN CÁ NHÂN TẠI CƠ SỞ Y TẾ SAU XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 317/QĐ-BYT
ngày 5 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế

3. Nguyên tắc chung;

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế sau xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế sau xét nghiệm để trả kết quả xét nghiệm HIV cho khách hàng và hướng dẫn họ đến các dịch vụ về phòng, chống HIV/AIDS, điều trị ARV và các dịch vụ khác phù hợp với kết quả xét nghiệm HIV của họ.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế sau xét nghiệm là quá trình tư vấn, cung cấp thông tin về kết quả xét nghiệm HIV, ý nghĩa của kết quả đó và hướng dẫn họ kết nối dịch vụ điều trị và dự phòng phù hợp.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được giao nhiệm vụ tiếp đón;

- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS được giao nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Cốc giấy;
- Tờ gấp truyền thông;
- Mực in;
- Cartridge mực;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Năng lượng điện ;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp;

2.3. Thiết bị:

- Bàn, ghế;
- Ghế bệnh nhân;
- Cây nước nóng lạnh;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Kệ đựng tài liệu truyền thông;
- Điều hòa.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.**2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.****2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.**

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Địa điểm thực hiện tư vấn phải bảo đảm riêng tư.

3. An toàn: Không.**4. Các bước tiến hành:****4.1. Các bước thực hiện:****Bước 1. Giới thiệu, làm quen:**

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;

- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Dịch vụ		Sau xét nghiệm sàng lọc HIV	Sau xét nghiệm khẳng định HIV
Bước 2. Thông báo cho khách hàng kết quả xét nghiệm theo các trường hợp:			
	Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là âm tính	Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là âm tính	
	Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là có phản ứng	Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là dương tính	
		Trường hợp 3: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là không xác định	
Bước 3. Thực hiện tư vấn:			
	Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là âm tính a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV âm tính: - Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính; - Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm. b) Giải thích ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ và việc cần thiết làm xét nghiệm định kỳ hằng năm với người có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV cao: - Giải thích giai đoạn cửa sổ; - Giải thích về việc cần xét nghiệm lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ. c) Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV: - Thảo luận về các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV: sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy, sử dụng bao cao su, điều trị Methadone, điều trị PrEP...	Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là âm tính a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV âm tính: - Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính; - Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm. b) Giải thích kết quả xét nghiệm và ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ: - Giải thích giai đoạn cửa sổ; - Giải thích về việc cần xét nghiệm lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ. c) Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV: - Thảo luận về các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV: sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy, sử dụng bao cao su, điều trị Methadone, điều trị PrEP... d) Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã	

d) Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV: - Cung cấp danh sách các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...); - Dựa trên yếu tố nguy cơ của khách hàng để cung cấp dịch vụ dự phòng phù hợp; - Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý (nếu cần); - Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có). đ) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm. e) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.	hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV: - Cung cấp danh sách các dịch vụ sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...); - Dựa trên yếu tố nguy cơ của khách hàng để cung cấp dịch vụ dự phòng phù hợp; - Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý; - Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có). đ) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm. e) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.
Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là có phản ứng a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV có phản ứng: - Thông báo ý nghĩa kết quả xét nghiệm HIV có phản ứng; - Giải thích một số nguyên nhân có thể dẫn đến kết quả có phản ứng giả (thường gặp ở phụ nữ mang thai); - Thông báo việc cần phải thực hiện xét nghiệm khẳng định HIV để chắc chắn khách hàng có bị nhiễm HIV hay không.	Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là dương tính a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV dương tính: - Thông báo ý nghĩa kết quả xét nghiệm HIV dương tính; b) Tư vấn hỗ trợ tinh thần, tâm lý: - Ổn định tâm lý khách hàng: dành thời gian để khách hàng trấn tĩnh lại khi nghe kết quả xét nghiệm; - Nêu lợi ích của việc biết kết quả xét nghiệm HIV sớm và điều trị sớm;

b) Tư vấn hỗ trợ tinh thần, tâm lý: - Ổn định tâm lý khách hàng: dành thời gian để khách hàng trấn tĩnh lại khi nghe kết quả xét nghiệm; - Nêu lợi ích của việc biết kết quả xét nghiệm HIV sớm và điều trị sớm; - Phân tích vai trò của người thân trong việc hỗ trợ khách hàng ổn định tâm lý và hỗ trợ điều trị. c) Tư vấn về các biện pháp phòng lây nhiễm HIV cho người khác và trách nhiệm pháp lý đối với việc phòng lây nhiễm HIV cho người khác trong khi đợi kết quả xét nghiệm khẳng định HIV: - Tư vấn về quyền và nghĩa vụ của người nhiễm HIV, nhấn mạnh các yếu tố liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng và trách nhiệm khi cố tình lây truyền HIV cho người khác; - Tư vấn về sử dụng bơm kim tiêm sạch; - Tư vấn về sử dụng bao cao su khi quan hệ tình dục; - Tư vấn về điều trị Methadone. d) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm. đ) Tư vấn về lợi ích và sự cần thiết tham gia dịch vụ chăm sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV trong khi đợi kết quả xét nghiệm khẳng định HIV. Trong quá trình tư vấn, nhân viên tư vấn có trách nhiệm giới thiệu người được tư vấn đến các dịch vụ chăm	- Phân tích vai trò của người thân trong việc hỗ trợ khách hàng ổn định tâm lý và hỗ trợ điều trị. c) Tư vấn về lợi ích và sự cần thiết tham gia dịch vụ chăm sóc, điều trị HIV sớm: - Lợi ích và ý nghĩa của điều trị HIV sớm và tuân thủ điều trị; - Lợi ích và ý nghĩa của việc điều trị các bệnh đồng nhiễm với HIV. Dịch vụ y tế: chẩn đoán, điều trị và điều trị dự phòng nhiễm trùng cơ hội, điều trị bằng thuốc kháng HIV; dự phòng lây truyền HIV từ mẹ sang con; chẩn đoán và điều trị lao; các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục; điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế; chăm sóc sức khỏe sinh sản; - Các dịch vụ can thiệp giảm tác hại trong dự phòng lây nhiễm HIV và hỗ trợ xã hội khác. d) Hướng dẫn cách bộc lộ tình trạng nhiễm HIV với vợ, chồng, người có quan hệ tình dục hoặc sử dụng chung bơm kim tiêm với người được tư vấn và khuyến khích người được tư vấn giới thiệu các đối tượng này và con của người được tư vấn (nếu có) đến tư vấn và xét nghiệm HIV. - Hướng dẫn khách hàng kiến thức và kỹ năng bộc lộ tình trạng nhiễm HIV: Lựa chọn không gian, thời gian phù hợp; Sàng lọc các yếu tố tri hoãn bộc lộ tình trạng nhiễm HIV (bạo lực, bạo hành, kỳ thị...); Ý nghĩa của việc bộc lộ tình trạng HIV đối với bản thân, gia đình, người có quan hệ tình dục hoặc tiêm chích chung, với cộng đồng, xã hội.
---	---

	sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với tình trạng thực tế của người được tư vấn: - Dịch vụ y tế: chẩn đoán, điều trị và điều trị dự phòng nhiễm trùng cơ hội, điều trị bằng thuốc kháng HIV; dự phòng lây truyền HIV từ mẹ sang con; chẩn đoán và điều trị lao; các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục; điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế; chăm sóc sức khỏe sinh sản; - Các dịch vụ can thiệp giảm tác hại trong dự phòng lây nhiễm HIV và hỗ trợ xã hội khác. e) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở xét nghiệm chẩn đoán HIV để làm xét nghiệm khẳng định HIV.	- Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm. đ) Tư vấn về các biện pháp phòng lây nhiễm HIV cho người khác và trách nhiệm pháp lý đối với việc phòng lây nhiễm HIV cho người khác - Tư vấn về quyền và nghĩa vụ của người nhiễm HIV, nhấn mạnh các yếu tố liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng và trách nhiệm khi cô tình lây truyền HIV cho người khác. - Tư vấn về sử dụng bơm kim tiêm sạch; - Tư vấn về sử dụng bao cao su khi quan hệ tình dục; - Tư vấn về điều trị Methadone; - Tư vấn về quyền và nghĩa vụ của người nhiễm HIV, nhấn mạnh các yếu tố liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng và trách nhiệm khi cô tình lây truyền HIV cho người khác. e) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm. g) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở điều trị HIV/AIDS phù hợp với nhu cầu của họ.
		Trường hợp 3: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là không xác định a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm không xác định; Các trường hợp có thể dẫn đến kết quả không xác định.

B

A

K

		b) Đánh giá lại thời gian có nguy cơ phơi nhiễm HIV gần nhất của khách hàng và tư vấn việc cần thiết xét nghiệm lại HIV sau 14 ngày: - Cùng khách hàng phân tích, đánh giá lại các yếu tố nguy cơ; - Hẹn xét nghiệm lại sau 14 ngày. c) Hướng dẫn các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV cho bản thân khách hàng trong giai đoạn đợi xét nghiệm lại: sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy, sử dụng bao cao su, điều trị Methadone. d) Giới thiệu các dịch vụ y tế: chẩn đoán, điều trị và điều trị dự phòng nhiễm trùng cơ hội; chẩn đoán và điều trị lao; các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục; chăm sóc sức khỏe sinh sản. đ) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm. e) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.
Bước 4. Báo cáo kết quả:		
	- Thông tin khách hàng được lưu lại tại Sổ Tư vấn xét nghiệm HIV hoặc phần mềm quản lý thông tin khách hàng; - Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV của khách hàng được lưu hồ sơ (nếu có); - Phiếu chỉ định xét nghiệm khẳng định HIV (nếu khách hàng có kết quả xét nghiệm sàng lọc có phản	- Thông tin khách hàng được lưu lại tại Sổ Tư vấn xét nghiệm HIV hoặc phần mềm quản lý thông tin khách hàng; - Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV của khách hàng được lưu hồ sơ (nếu có).

	ứng và khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV) ; - Phiếu hẹn thời gian trả kết quả xét nghiệm khẳng định HIV (nếu có).	
--	--	--

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng nhận được kết quả xét nghiệm HIV của mình và hiểu ý nghĩa kết quả và có thể tham gia các dịch vụ như: dự phòng lây nhiễm HIV, điều trị hoặc xét nghiệm khẳng định HIV.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Hoàn thiện đầy đủ các biểu mẫu sổ sách và hồ sơ gồm có: (1) Phiếu đồng ý xét nghiệm HIV do khách hàng viết, ký và ghi rõ họ và tên (nếu khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV), (2) Phiếu chỉ định xét nghiệm HIV (nếu khách hàng đồng ý thực hiện xét nghiệm HIV), (3) Phiếu hẹn thời gian trả kết quả xét nghiệm HIV (nếu có), (4) Sổ Tư vấn xét nghiệm HIV hoặc nhập dữ liệu vào phần mềm quản lý thông tin khách hàng.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Quên ghi nhận thông tin khách hàng, cần thực hiện ghi chép ngay khi kết thúc buổi tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.8
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 08.
TƯ VẤN NHÓM TẠI CƠ SỞ Y TẾ SAU XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 3917/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Không áp dụng tư vấn nhóm đối với tư vấn sau xét nghiệm HIV cho người bệnh có kết quả xét nghiệm HIV dương tính theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Thông tư số 01/2015/TT-BYT ngày 27 tháng 02 năm 2015 của Bộ Y tế về Hướng dẫn tư vấn phòng, chống HIV/AIDS tại cơ sở y tế.

4. Tên QTKT: Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế sau xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế sau xét nghiệm để trả kết quả xét nghiệm HIV cho khách hàng và hướng dẫn khách hàng thực hiện các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn nhóm tại cơ sở y tế sau xét nghiệm là hoạt động tư vấn trả kết quả xét nghiệm HIV âm tính cho khách hàng đã thực hiện xét nghiệm HIV trước đó và có phiếu trả kết quả xét nghiệm HIV.

1.3. Nguyên lý:

Áp dụng đối với các trường hợp sau: khách hàng có ít nguy cơ lây nhiễm HIV và có kết quả xét nghiệm HIV âm tính;

- Thực hiện tư vấn cho khách hàng ít nguy cơ, có tính chất tương đồng;
- Mỗi lượt tư vấn nhóm thực hiện đối với 02-20 khách hàng;

- Hạn chế khai thác hành vi nguy cơ của cá nhân khách hàng tham gia tư vấn nhóm.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được giao nhiệm vụ tiếp đón;
- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS được giao nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Cốc giấy;
- Tờ gấp truyền thông;
- Mực in;
- Cartridge mực;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Năng lượng điện ;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

- Bàn, ghế;
- Ghế bệnh nhân;
- Cây nước nóng lạnh;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Kệ đựng tài liệu truyền thông;
- Điều hòa.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

jk

as
B

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Khu vực thực hiện tư vấn tại khoa/ phòng hoặc các khu vực được bố trí của cơ sở y tế.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Giới thiệu, làm quen:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;
- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Bước 2. Thông báo kết quả xét nghiệm HIV âm tính.

Bước 3. Thực hiện tư vấn:

a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV âm tính:

- Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính;
- Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm;

b) Giải thích kết quả xét nghiệm và ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ:

- Giải thích giai đoạn cửa sổ;
- Giải thích về việc cần xét nghiệm HIV lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ.

c) Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV:

- Thảo luận về các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV: sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy, sử dụng bao cao su, điều trị Methadone, PrEP...

d) Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV:

- Cung cấp danh sách các dịch vụ sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...);
- Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý;
- Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có).

đ) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV cao đến cơ sở y tế để tham gia dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV.

e) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng nhận được kết quả xét nghiệm và hiểu ý nghĩa kết quả xét nghiệm. 



4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thị/ tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Quên ghi chép thông tin nhóm khách hàng vào hệ thống sổ sách, phần mềm, cần thực hiện ngay ghi chép sau buổi tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.9
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 09.
TƯ VẤN CÁ NHÂN THEO HÌNH THỨC LƯU ĐỘNG
SAU XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số 3917/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Thực hiện ngoài cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn cá nhân theo hình thức lưu động sau xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế sau xét nghiệm để trả kết quả xét nghiệm HIV cho khách hàng và hướng dẫn họ đến các dịch vụ về phòng, chống HIV/AIDS, điều trị ARV và các dịch vụ khác phù hợp với kết quả xét nghiệm HIV của họ thực hiện ngoài cơ sở y tế

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân tại cơ sở y tế sau xét nghiệm là quá trình tư vấn, cung cấp thông tin về kết quả xét nghiệm HIV, ý nghĩa của kết quả đó và hướng dẫn họ kết nối dịch vụ điều trị và dự phòng phù hợp thực hiện ngoài cơ sở y tế.

1.3. Nguyên lý: Chỉ áp dụng trả kết quả sau xét nghiệm sàng lọc HIV.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp đón;

- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS và được phân công thực hiện nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Tờ gấp truyền thông;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

Có thể sử dụng các thiết bị sẵn có hoặc thuê mượn tại địa điểm tổ chức tư vấn lưu động, gồm có:

- Bàn, ghế;
- Ghế cho khách hàng;
- Bình nước;
- Quạt (nếu có);
- Tivi, loa đài;
- Đèn chiếu sáng (nếu cần);
- Phong bạt, ô che để không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật:

- Khu vực dân cư có nhiều người có nguy cơ bị lây nhiễm HIV, địa bàn đi lại khó khăn;

- Trại giam, trại tạm giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng, cơ sở cai nghiện bắt buộc;

- Khu công nghiệp, công trường xây dựng, công trình giao thông; 



- Địa điểm thực hiện tư vấn xét nghiệm cần bảo đảm tính riêng tư, đủ ánh sáng, không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Giới thiệu, làm quen:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác, mục đích tư vấn;
- Giới thiệu nội dung, nguyên tắc buổi tư vấn.

Bước 2. Thông báo cho khách hàng kết quả xét nghiệm theo các trường hợp:

Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là âm tính;

Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là có phản ứng.

Bước 3. Thực hiện tư vấn:

Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là âm tính:

- a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV âm tính:
 - Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính;
 - Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm.
- b) Giải thích kết quả xét nghiệm và ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ:
 - Giải thích giai đoạn cửa sổ;
 - Giải thích về việc cần xét nghiệm lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ.
- c) Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV:
 - Thảo luận về các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV: sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy, sử dụng bao cao su, điều trị MMT, điều trị PrEP...
- d) Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV:
 - Cung cấp danh sách các dịch vụ sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...) Dựa trên yếu tố nguy cơ của khách hàng để cung cấp dịch vụ dự phòng phù hợp;
 - Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý;
 - Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có).

đ) Tư vấn khách hàng thực hiện xét nghiệm HIV định kỳ với người có hành vi nguy cơ cao lây nhiễm HIV tái diễn (người tiêm chích ma túy chung, người có nhiều bạn tình, người mua dâm, bán dâm...).

e) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là có phản ứng:

a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV có phản ứng:

- Thông báo ý nghĩa kết quả xét nghiệm HIV có phản ứng;
- Giải thích một số nguyên nhân có thể dẫn đến kết quả có phản ứng giả (thường gặp ở phụ nữ mang thai);
- Thông báo việc cần phải thực hiện xét nghiệm khẳng định HIV để chắc chắn khách hàng có bị nhiễm HIV hay không.

b) Tư vấn hỗ trợ tinh thần, tâm lý:

- Ổn định tâm lý khách hàng: dành thời gian để khách hàng trấn tĩnh lại khi nghe kết quả xét nghiệm;
- Nêu lợi ích của việc biết kết quả xét nghiệm HIV sớm và điều trị sớm;
- Phân tích vai trò của người thân trong việc hỗ trợ khách hàng ổn định tâm lý và hỗ trợ điều trị.

d) Tư vấn về các biện pháp phòng lây nhiễm HIV cho người khác và trách nhiệm pháp lý đối với việc phòng lây nhiễm HIV cho người khác trong khi đợi kết quả xét nghiệm khẳng định HIV:

- Tư vấn về điều trị ARV và tuân thủ điều trị;
- Tư vấn về sử dụng bơm kim tiêm sạch;
- Tư vấn về sử dụng bao cao su khi quan hệ tình dục;
- Tư vấn về điều trị Methadone;
- Tư vấn về quyền và nghĩa vụ của người nhiễm HIV, nhấn mạnh các yếu tố liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng và trách nhiệm khi cố tình lây truyền HIV cho người khác.

đ) Tư vấn về lợi ích và sự cần thiết tham gia dịch vụ chăm sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV trong khi đợi kết quả xét nghiệm khẳng định HIV.

- Trong quá trình tư vấn, nhân viên tư vấn có trách nhiệm giới thiệu người được tư vấn đến các dịch vụ chăm sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với tình trạng thực tế của người được tư vấn;

- Dịch vụ y tế: chẩn đoán, điều trị và điều trị dự phòng nhiễm trùng cơ hội, điều trị bằng thuốc kháng HIV; dự phòng lây truyền HIV từ mẹ sang con; chẩn đoán và điều trị lao; các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục; điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế; chăm sóc sức khỏe sinh sản;

- Các dịch vụ can thiệp giảm tác hại trong dự phòng lây nhiễm HIV và hỗ trợ xã hội khác.

e) Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm.

g) Giới thiệu khách hàng đến cơ sở y tế để làm xét nghiệm khẳng định HIV hoặc tư vấn khách hàng lấy mẫu máu để làm xét nghiệm HIV và gửi giấy hẹn nhận kết quả xét nghiệm khẳng định HIV.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng nhận kết quả xét nghiệm HIV, hiểu ý nghĩa của kết quả và có thể tham gia các dịch vụ xét nghiệm chẩn đoán, dự phòng lây nhiễm HIV (nếu có nguy cơ).

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thi/ tự kỳ thi trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thi/tự kỳ thi trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Chưa hoàn thiện biểu mẫu sổ sách tư vấn: hoàn thiện ngay sau buổi tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV để quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.10
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 10.
TƯ VẤN NHÓM THEO HÌNH THỨC LƯU ĐỘNG
SAU XÉT NGHIỆM HIV
(Kèm theo Quyết định số ~~3071~~ **3071**/QĐ-BYT
ngày **25** tháng **12** năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Thực hiện ngoài cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Không áp dụng tư vấn nhóm đối với tư vấn sau xét nghiệm HIV cho người bệnh có kết quả xét nghiệm HIV dương tính theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Thông tư số 01/2015/TT-BYT ngày 27 tháng 02 năm 2015 của Bộ Y tế về Hướng dẫn tư vấn phòng, chống HIV/AIDS tại cơ sở y tế.

4. Tên QTKT: Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động sau xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động sau xét nghiệm để trả kết quả xét nghiệm HIV cho khách hàng và hướng dẫn khách hàng thực hiện các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV thực hiện ngoài cơ sở y tế.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn nhóm theo hình thức lưu động sau xét nghiệm là hoạt động tư vấn trả kết quả xét nghiệm HIV âm tính cho khách hàng đã thực hiện xét nghiệm HIV trước đó và có phiếu trả kết quả xét nghiệm HIV thực hiện ngoài cơ sở y tế.

1.3. Nguyên lý:

- Chỉ áp dụng trả kết quả âm tính sau xét nghiệm sàng lọc HIV;
- Thực hiện tư vấn cho khách hàng ít nguy cơ, có tính chất tương đồng;

- Mỗi lượt tư vấn nhóm thực hiện đối với 02-20 khách hàng;
- Hạn chế khai thác hành vi nguy cơ của cá nhân khách hàng tham gia tư vấn nhóm.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

- Cán bộ tiếp đón, phân loại khách hàng: là nhân viên y tế được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp đón;
- Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS và được phân công thực hiện nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Khẩu trang cho nhân viên y tế;
- Quần áo nhân viên y tế;
- Tờ gấp truyền thông;
- Thẻ nhân viên;
- Dung dịch sát khuẩn tay;
- Nước uống;
- Giấy in A4;
- Bút bi;
- Sổ sách, phiếu hồ sơ tư vấn;
- Các mô hình, vật dụng can thiệp.

2.3. Thiết bị:

Có thể sử dụng các thiết bị sẵn có hoặc thuê mượn tại địa điểm tổ chức tư vấn lưu động, gồm có:

- Bàn, ghế;
- Ghế cho khách hàng;
- Bình nước;
- Quạt (nếu có);
- Tivi, loa đài;
- Đèn chiếu sáng (nếu cần);
- Phong bạt, ô che để không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.7. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật:

- Khu vực dân cư có nhiều người có nguy cơ bị lây nhiễm HIV, địa bàn đi lại khó khăn;

- Trại giam, trại tạm giam, cơ sở giáo dục bắt buộc, trường giáo dưỡng, cơ sở cai nghiện bắt buộc;

- Khu công nghiệp, công trường xây dựng, công trình giao thông;

- Địa điểm thực hiện tư vấn xét nghiệm cần bảo đảm tính riêng tư, đủ ánh sáng, không bị tác động bởi các yếu tố thời tiết.

3. An toàn: Không.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Giới thiệu, làm quen:

- Giới thiệu khách hàng đến khu vực tư vấn nhóm;

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác, mục đích tư vấn;

- Giới thiệu nội dung, nguyên tắc buổi tư vấn.

Bước 2. Thông báo cho khách hàng Kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là âm tính.

Bước 3. Thực hiện tư vấn kết quả xét nghiệm sàng lọc HIV là âm tính:

a) Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV âm tính:

- Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính;

- Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm.

b) Giải thích kết quả xét nghiệm và ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ:

- Giải thích giai đoạn cửa sổ;

- Giải thích về việc cần xét nghiệm lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ.

c) Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV:

- Thảo luận về các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV:

- + Sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy;

- + Sử dụng bao cao su;

- + Điều trị Methadone;

- + Điều trị PrEP...

d) Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV:

- Cung cấp danh sách các dịch vụ sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...);

- Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý;

- Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có).

e) Tư vấn các khách hàng có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV cao tái diễn thực hiện xét nghiệm HIV định kỳ hằng năm (người tiêm chích ma túy chung, người có nhiều bạn tình, người mua dâm, bán dâm...).

g) Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng nhận kết quả xét nghiệm HIV, hiểu ý nghĩa của kết quả và có thể tham gia các dịch vụ xét nghiệm chẩn đoán, dự phòng lây nhiễm HIV (nếu có nguy cơ).

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật: Kỳ thị/ tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Chưa hoàn thiện biểu mẫu sổ sách tư vấn: hoàn thiện ngay sau buổi tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn;
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV để quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.11
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 11.
TƯ VẤN CÁ NHÂN THEO HÌNH THỨC TỪ XA
SAU XÉT NGHIỆM HIV

(Kèm theo Quyết định số 39/17/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG:

1. Đối tượng áp dụng: Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS).

4. Tên QTKT: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa sau xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG:

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa sau xét nghiệm để hỗ trợ khách hàng giải thích ý nghĩa kết quả tự xét nghiệm khách hàng đã thực hiện hoặc kết quả xét nghiệm khách hàng đã nhận mà chưa hiểu rõ ý nghĩa cần hỗ trợ thêm.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa sau xét nghiệm là sử dụng hình thức tư vấn gián tiếp thông qua điện thoại, mạng xã hội hay các website cung cấp dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV nhằm giải thích ý nghĩa kết quả tự xét nghiệm khách hàng đã thực hiện hoặc kết quả xét nghiệm khách hàng đã nhận mà chưa hiểu rõ ý nghĩa cần hỗ trợ thêm để lựa chọn dịch vụ điều trị hoặc dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp.

1.3. Nguyên lý:

- Chỉ áp dụng trả kết quả âm tính sau xét nghiệm sàng lọc HIV;
- Thực hiện tư vấn cho khách hàng ít nguy cơ, có tính chất tương đồng;
- Mỗi lượt tư vấn nhóm thực hiện đối với 02-20 khách hàng;
- Hạn chế khai thác hành vi nguy cơ của cá nhân khách hàng tham gia tư vấn nhóm.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

Cán bộ tư vấn: cán bộ y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS.

2.2. Vật tư:

- Quần áo nhân viên y tế;
- Thẻ nhân viên.

2.3. Thiết bị :

- Cây nước nóng lạnh;
- Bàn, ghế;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Điều hòa;
- Năng lượng điện;
- Điện thoại và đường dây hotline;
- Máy vi tính;
- Máy in.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Bộ phận/phòng tư vấn xét nghiệm HIV tại cơ sở y tế.

3. An toàn: Đảm bảo bảo mật thông tin khi vận hành hệ thống.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Tiếp nhận thông tin khách hàng trên hệ thống trực tuyến: Chào hỏi, làm quen, trao đổi về nhu cầu khách hàng khi liên kết với hệ thống trực tuyến.

Bước 2. Giới thiệu, làm quen:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;
- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Bước 3. Tư vấn giải đáp ý nghĩa kết quả xét nghiệm:

a) Tư vấn về Kết quả tự xét nghiệm HIV:

Trường hợp 1: Kết quả tự xét nghiệm HIV không phản ứng:

- Ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV không phản ứng;

- Trao đổi với khách hàng về các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV: sử dụng bơm kim tiêm sạch, bao cao su, điều trị Methadone, điều trị PrEP...;
- Giới thiệu các địa điểm cung cấp dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV, điều trị STIs và sức khỏe sinh sản trên địa bàn khách hàng đang sinh sống;
- Trao đổi với khách hàng về thực hiện xét nghiệm HIV định kỳ hằng năm nếu có nguy cơ lây nhiễm HIV cao tái diễn;
- Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

Trường hợp 2: Kết quả tự xét nghiệm HIV có phản ứng:

- Giải thích và trao đổi về ý nghĩa của kết quả tự xét nghiệm có phản ứng;
- Nhấn mạnh các trường hợp có thể cho kết quả xét nghiệm có phản ứng giả:
 - + Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc;
 - + Thực hiện xét nghiệm và phân tích kết quả không đúng thời gian quy định, không đúng hướng dẫn;
 - + Chuẩn bị xét nghiệm không đúng (ăn, uống, đánh răng trước khi làm xét nghiệm bằng dịch miệng...).
- Tư vấn hỗ trợ tâm lý: Ổn định tâm lý khách hàng: dành thời gian để khách hàng trấn tĩnh lại khi nghe kết quả xét nghiệm;
- Nêu lợi ích của việc biết kết quả xét nghiệm HIV sớm và điều trị sớm;
- Giải thích sự cần thiết và hỗ trợ kết nối đến cơ sở y tế làm xét nghiệm khẳng định tình trạng nhiễm HIV: lợi ích của việc biết kết quả xét nghiệm HIV sớm và điều trị sớm (đối với bản thân, gia đình, cộng đồng và xã hội);
- Trao đổi các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV: về sử dụng bơm kim tiêm sạch; về sử dụng bao cao su khi quan hệ tình dục...;
- Tư vấn dự phòng và điều trị các nhiễm trùng cơ hội, bệnh lây truyền qua đường tình dục...;
- Giới thiệu khách hàng đến cơ sở y tế để làm xét nghiệm khẳng định HIV.

b) Tư vấn về kết quả xét nghiệm HIV do cơ sở y tế thực hiện:

Trường hợp 1: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là âm tính:

- Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính;
- Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm;
- Giải thích ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ và việc cần xét nghiệm lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ;
- Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV:
 - + Sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy;

+ Sử dụng bao cao su;

+ Điều trị Methadone;

+ Điều trị PrEP...

- Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp trên địa bàn khách hàng sinh sống, như:

+ Cung cấp danh sách các dịch vụ sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...). Dựa trên yếu tố nguy cơ của khách hàng để cung cấp dịch vụ dự phòng phù hợp;

+ Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý;

+ Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có);

- Trao đổi với khách hàng về thực hiện xét nghiệm HIV định kỳ hằng năm nếu có nguy cơ lây nhiễm HIV cao tái diễn;

- Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm kháng định HIV dương tính:

- Thông báo ý nghĩa kết quả xét nghiệm HIV dương tính;

- Tư vấn hỗ trợ tinh thần, tâm lý;

- Ổn định tâm lý khách hàng: dành thời gian để khách hàng trấn tĩnh lại khi nghe kết quả xét nghiệm;

- Nêu lợi ích của việc biết kết quả xét nghiệm HIV sớm và điều trị sớm;

- Phân tích vai trò của người thân trong việc hỗ trợ khách hàng ổn định tâm lý và hỗ trợ điều trị;

- Hướng dẫn cách bộc lộ tình trạng nhiễm HIV với vợ, chồng, người có quan hệ tình dục hoặc sử dụng chung bơm kim tiêm với người được tư vấn và khuyến khích người được tư vấn giới thiệu các đối tượng này và con của người được tư vấn (nếu có) đến tư vấn và xét nghiệm HIV:

+ Hướng dẫn khách hàng kiến thức và kỹ năng bộc lộ tình trạng nhiễm HIV: Lựa chọn không gian, thời gian phù hợp; Sàng lọc các ý tố tri hoãn bộc lộ tình trạng nhiễm HIV (bạo lực, bạo hành, kỳ thị...); Ý nghĩa của việc bộc lộ tình trạng HIV đối với bản thân, gia đình, người có quan hệ tình dục hoặc tiêm chích chung, với cộng đồng, xã hội;

+ Khuyến khích khách hàng giới thiệu các đối tượng có liên quan đến khách hàng về các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV để đến tư vấn xét nghiệm.

- Tư vấn về điều trị HIV và các biện pháp phòng lây nhiễm HIV cho người khác và trách nhiệm pháp lý đối với việc phòng lây nhiễm HIV cho người khác:

- + Tư vấn về điều trị ARV và tuân thủ điều trị;
- + Tư vấn về sử dụng bơm kim tiêm sạch;
- + Tư vấn về sử dụng bao cao su khi quan hệ tình dục;
- + Tư vấn về điều trị Methadone;
- + Tư vấn về quyền và nghĩa vụ của người nhiễm HIV, nhấn mạnh các yếu tố liên quan đến bảo mật thông tin khách hàng và trách nhiệm khi cố tình lây truyền HIV cho người khác.

- Tư vấn về lợi ích và sự cần thiết tham gia dịch vụ chăm sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV. Trong quá trình tư vấn, nhân viên tư vấn có trách nhiệm giới thiệu người được tư vấn đến các dịch vụ chăm sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với tình trạng thực tế của người được tư vấn:

+ Dịch vụ y tế: chẩn đoán, điều trị và điều trị dự phòng nhiễm trùng cơ hội, điều trị bằng thuốc kháng HIV; dự phòng lây truyền HIV từ mẹ sang con; chẩn đoán và điều trị lao; các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục; điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế; chăm sóc sức khỏe sinh sản;

+ Các dịch vụ can thiệp giảm tác hại trong dự phòng lây nhiễm HIV và hỗ trợ xã hội khác.

- Khuyến khích khách hàng giới thiệu bạn tình, bạn chích chung, người trong mạng lưới xã hội của họ đến cơ sở y tế sử dụng dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV và nhận các dịch vụ chăm sóc, điều trị, dự phòng phù hợp;

- Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ điều trị HIV phù hợp.

Trường hợp 3: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là không xác định:

- Giải thích ý nghĩa của kết quả xét nghiệm không xác định;

- Các trường hợp có thể dẫn đến kết quả không xác định;

- Cùng khách hàng phân tích, đánh giá lại thời gian có nguy cơ phơi nhiễm HIV gần nhất của khách hàng và tư vấn việc cần thiết xét nghiệm lại HIV sau 14 ngày;

- Hướng dẫn các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV cho bản thân khách hàng trong giai đoạn đợi xét nghiệm lại: sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy, sử dụng bao cao su, điều trị Methadone;

- Trong quá trình tư vấn, nhân viên tư vấn có trách nhiệm giới thiệu người được tư vấn đến các dịch vụ chăm sóc, điều trị và dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với tình trạng thực tế của người được tư vấn:

+ Dịch vụ y tế: chẩn đoán, điều trị và điều trị dự phòng nhiễm trùng cơ hội, điều trị bằng thuốc kháng HIV; dự phòng lây truyền HIV từ mẹ sang con; chẩn đoán và điều trị lao; các nhiễm trùng lây truyền qua đường tình dục; điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế; chăm sóc sức khỏe sinh sản;

+ Các dịch vụ can thiệp giảm tác hại trong dự phòng lây nhiễm HIV và hỗ trợ xã hội khác.

- Khuyến khích khách hàng giới thiệu bạn tình, bạn chích chung, người trong mạng lưới xã hội của họ đến cơ sở y tế sử dụng dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV và nhận các dịch vụ chăm sóc, điều trị, dự phòng phù hợp.

Bước 4. Hướng dẫn khách hàng kết nối với dịch vụ phù hợp: Cung cấp danh sách các điểm dịch vụ xét nghiệm HIV, chăm sóc, điều trị, dự phòng lây nhiễm HIV trên địa bàn phù hợp với nhu cầu khách hàng để họ lựa chọn và tiếp cận khi cần.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng được giới thiệu đến dịch vụ phù hợp và được ghi nhận trên hệ thống.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật:

- Kỳ thi/ tự kỳ thi trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thi/tự kỳ thi trong quá trình tư vấn.

- Đảm bảo đường truyền thông tin.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Không.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân tự các nội dung theo quy trình chuyên môn (theo bảng kiểm);
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;

- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV hướng tới quyết định làm xét nghiệm HIV.

Phụ lục 2.12
QUY TRÌNH KỸ THUẬT 12.
TƯ VẤN NHÓM THEO HÌNH THỨC TỪ XA
SAU XÉT NGHIỆM HIV

(Kèm theo Quyết định số 3917/QĐ-BYT
ngày 25 tháng 12 năm 2024 của Bộ Y tế)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Đối tượng áp dụng

- Áp dụng cho các cơ sở y tế công lập thực hiện dịch vụ y tế dự phòng về lĩnh vực phòng, chống HIV/AIDS và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Phạm vi áp dụng: Tại cơ sở y tế.

3. Nguyên tắc chung:

- Người thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV được tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS theo quy định tại Điều 38 Nghị định số 141/2024/NĐ-CP ngày 28 tháng 10 năm 2024 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Nhân viên y tế được giao nhiệm vụ thực hiện tư vấn trước và sau xét nghiệm HIV có trách nhiệm bảo mật thông tin người nhiễm HIV theo quy định tại khoản 6 Điều 30 Luật Phòng, chống nhiễm vi rút gây ra hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải ở người (HIV/AIDS);

- Không áp dụng tư vấn nhóm đối với tư vấn sau xét nghiệm HIV cho người bệnh có kết quả xét nghiệm HIV dương tính theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Thông tư số 01/2015/TT-BYT ngày 27 tháng 02 năm 2015 của Bộ Y tế về Hướng dẫn tư vấn phòng, chống HIV/AIDS tại cơ sở y tế.

4. Tên QTKT: Tư vấn nhóm theo hình thức từ xa sau xét nghiệm HIV.

II. NỘI DUNG

1. Đại cương:

1.1. Mục đích: Tư vấn nhóm theo hình thức từ xa sau xét nghiệm để hỗ trợ khách hàng giải thích ý nghĩa kết quả tự xét nghiệm khách hàng đã thực hiện hoặc kết quả xét nghiệm khách hàng đã nhận mà chưa hiểu rõ ý nghĩa.

1.2. Định nghĩa: Tư vấn cá nhân theo hình thức từ xa sau xét nghiệm là sử dụng hình thức tư vấn gián tiếp thông qua điện thoại, mạng xã hội hay các website cung cấp dịch vụ tư vấn xét nghiệm HIV nhằm giải thích ý nghĩa kết quả tự xét nghiệm khách hàng đã thực hiện hoặc kết quả xét nghiệm khách hàng đã nhận mà chưa hiểu rõ ý nghĩa cần hỗ trợ thêm để lựa chọn dịch vụ điều trị hoặc dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp.

2. Chuẩn bị:

2.1. Người thực hiện:

Cán bộ tư vấn: là nhân viên y tế đã được cấp giấy chứng nhận hoàn thành tập huấn về tư vấn phòng, chống HIV/AIDS được giao nhiệm vụ tư vấn.

2.2. Vật tư:

- Quần áo nhân viên y tế;
- Thẻ nhân viên.

2.3. Thiết bị :

- Cây nước nóng lạnh;
- Bàn, ghế ;
- Quạt treo tường;
- TV (Tivi);
- Điều hòa;
- Năng lượng điện;
- Điện thoại và đường dây hotline;
- Máy vi tính;
- Máy in.

2.4. Chuẩn bị đối tượng thực hiện: Không.

2.5. Phiếu chỉ định xét nghiệm: Không.

2.6. Thời gian thực hiện kỹ thuật: Trung bình 20 phút/lượt tư vấn.

2.7. Địa điểm thực hiện kỹ thuật: Bộ phận/phòng tư vấn xét nghiệm HIV tại cơ sở y tế.

3. An toàn: Đảm bảo an toàn hệ thống thông tin và đường truyền trực tuyến.

4. Các bước tiến hành:

4.1. Các bước thực hiện:

Bước 1. Tiếp nhận thông tin khách hàng trên hệ thống trực tuyến:

- Chào hỏi, làm quen, hỏi nhu cầu khách hàng khi liên kết với hệ thống trực tuyến.

Bước 2. Giới thiệu, làm quen:

- Tư vấn viên giới thiệu họ và tên, tuổi, vị trí công tác;
- Giới thiệu về nguyên tắc tư vấn, nguyên tắc bảo mật thông tin khách hàng.

Bước 3. Tư vấn giải đáp ý nghĩa kết quả xét nghiệm:

a) Trường hợp 1: Tư vấn về kết quả tự xét nghiệm HIV không phản ứng:

- Ý nghĩa của kết quả xét nghiệm HIV không phản ứng;

- Trao đổi với khách hàng về các biện pháp dự phòng lây nhiễm HIV: sử dụng bơm kim tiêm sạch, bao cao su, điều trị Methadone, điều trị PrEP...;
- Giới thiệu các địa điểm cung cấp dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV, điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục và sức khỏe sinh sản trên địa bàn khách hàng đang sinh sống;
- Trao đổi với khách hàng về thực hiện xét nghiệm HIV định kỳ hằng năm nếu có nguy cơ lây nhiễm HIV cao tái diễn;
- Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

b) Trường hợp 2: Kết quả xét nghiệm khẳng định HIV là âm tính

- Giải thích ý nghĩa của kết quả âm tính;
- Giải thích nguyên nhân có thể dẫn đến sai lệch kết quả: Đang điều trị ARV hoặc một số thuốc ảnh hưởng đến kết quả xét nghiệm;
- Giải thích ý nghĩa của giai đoạn cửa sổ và việc cần xét nghiệm lại khi khách hàng đang trong giai đoạn cửa sổ;
- Hướng dẫn, trao đổi các biện pháp giảm nguy cơ lây nhiễm HIV:
 - + Sử dụng bơm kim tiêm sạch với người tiêm chích ma túy;
 - + Sử dụng bao cao su;
 - + Điều trị Methadone;
 - + Điều trị PrEP...
- Tư vấn sự cần thiết tham gia các dịch vụ hỗ trợ về tinh thần, tâm lý, xã hội, chăm sóc y tế, dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp trên địa bàn khách hàng sinh sống, như:
 - + Cung cấp danh sách các dịch vụ sẵn có trên địa bàn để giới thiệu cho khách hàng (tờ rơi, thẻ giới thiệu...) Dựa trên yếu tố nguy cơ của khách hàng để cung cấp dịch vụ dự phòng phù hợp;
 - + Giới thiệu về các dịch vụ hỗ trợ tinh thần, tâm lý;
 - + Giới thiệu dịch vụ điều trị các bệnh lây truyền qua đường tình dục khác (nếu có).
- Trao đổi với khách hàng về thực hiện xét nghiệm HIV định kỳ hằng năm nếu có nguy cơ lây nhiễm HIV cao tái diễn;
- Chuyển gửi khách hàng đến cơ sở cung cấp các dịch vụ dự phòng lây nhiễm HIV phù hợp với nguy cơ lây nhiễm của họ.

4.2. Nhận định kết quả: Khách hàng được giới thiệu đến dịch vụ phù hợp và được ghi nhận trên hệ thống.

4.3. Trả kết quả và lưu trữ hồ sơ: Ghi nhận thông tin khách hàng được tư vấn trên hệ thống sổ sách báo cáo hoạt động tư vấn xét nghiệm HIV của cơ sở y tế.

5. Những sai sót và xử trí:

5.1. Trước khi thực hiện kỹ thuật: Tư vấn viên chưa chuẩn bị đầy đủ tài liệu, dụng cụ, thiết bị phục vụ cho quá trình tư vấn: cần xây dựng bảng kiểm để đánh giá toàn diện các nội dung cần chuẩn bị trước khi thực hiện tư vấn.

5.2. Trong quá trình thực hiện kỹ thuật:

- Kỳ thị/ tự kỳ thị trong quá trình tư vấn: tư vấn viên cần tạo không khí bình đẳng, tôn trọng, thân thiện với khách hàng để giảm kỳ thị/tự kỳ thị trong quá trình tư vấn.

- Sự cô đường truyền.

5.3. Sau khi thực hiện kỹ thuật: Không ghi nhận đầy đủ nhóm khách hàng vào hệ thống sổ sách tư vấn.

6. Tiêu chuẩn đánh giá và kiểm tra chất lượng:

- Tư vấn viên đã được đào tạo và được cấp chứng nhận;
- Tư vấn viên thực hiện đúng, đầy đủ và tuân thủ các nội dung theo quy trình chuyên môn;
- Tư vấn viên có kiến thức phù hợp để tư vấn;
- Tư vấn viên có thái độ lịch sự, hành vi đúng mực, thân thiện, tôn trọng khách hàng;
- Tư vấn viên linh hoạt, làm chủ cuộc tư vấn để cung cấp cho khách hàng những thông tin quan trọng, phù hợp, định hướng được khách hàng xác định đúng hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV và thời gian phơi nhiễm HIV để quyết định làm xét nghiệm HIV.