

**BỘ Y TẾ
CỤC PHÒNG, CHỐNG
HIV/AIDS**

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

BỘ TIÊU CHÍ
CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ
PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN
VỚI NHÓM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

Hà Nội, 2020

BAN BIÊN SOẠN

1. Đồng Chủ biên

PGS.TS. Nguyễn Hoàng Long	Cục trưởng, Cục Phòng, chống HIV/AIDS
TS.Bs. Hoàng Đình Cảnh	Phó Cục trưởng, Cục Phòng, chống HIV/AIDS

2. Các thành viên

PGS.TS. Nguyễn Hoàng Long	Cục trưởng, Cục Phòng, chống HIV/AIDS
TS.Bs. Hoàng Đình Cảnh	Phó Cục trưởng, Cục Phòng, chống HIV/AIDS
Ths.BS. Đỗ Hữu Thủy	Cục Phòng, chống HIV/AIDS
TS.Bs. Nguyễn Thị Minh Tâm	Cục Phòng, chống HIV/AIDS
PGS.TS. Lê Minh Giang	Trường Đại học Y Hà Nội
TS. Bùi Thị Minh Hào	Trường Đại học Y Hà Nội
Ths. Lương Anh Ngọc	Trường Đại học Y Hà Nội
Ths.BS. Nguyễn Thị Huệ	Trường Đại học Y Hà Nội
Ths. Trần Thanh Tùng	Cục Phòng, chống HIV/AIDS

3. Ban Thư ký

Ths.BS. Đỗ Hữu Thủy	Cục Phòng, chống HIV/AIDS
Cn. Trương Thị Ngọc	Cục Phòng, chống HIV/AIDS

4. Hỗ trợ kỹ thuật

Asia Nguyễn	CDC Hoa Kỳ tại Việt Nam
Đoàn Thanh Tùng	Doanh nghiệp Xã hội Hải Đăng

MỤC LỤC

MỤC LỤC	3
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	4
HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BỘ TIÊU CHÍ	5
CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS	5
THÂN THIỆN VỚI NHÓM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH	5
PHẦN I: CỘNG ĐỒNG ĐÍCH VÀ ĐẶC ĐIỂM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH TRONG PHÒNG CHỐNG HIV/AIDS	8
PHẦN II: TIÊU CHÍ CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN VỚI CỘNG ĐỒNG ĐÍCH	13
Tiêu chí 1: Thông tin về cơ sở cung cấp dịch vụ đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận.....	13
Tiêu chí 2: Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện với cộng đồng đích.....	13
Tiêu chí 3: Dịch vụ đa dạng với cộng đồng đích	14
Tiêu chí 4: Quy trình cung cấp dịch vụ rõ ràng, thuận tiện	14
Tiêu chí 5: Giá dịch vụ công khai, phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng	15
Tiêu chí 6: Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật	15
Tiêu chí 7: Cơ sở vật chất thân thiện và riêng tư	16
Tiêu chí 8: Cán bộ cung cấp dịch vụ thân thiện.....	16
Tiêu chí 9: Kết nối, hợp tác và huy động sự tham gia của cộng đồng đích	16
Tiêu chí 10: Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng thân thiện	17
PHỤ LỤC	18
Phụ lục 1. Bảng kiểm các tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với cộng đồng đích.....	18
Phụ lục 2. Bộ câu hỏi đánh giá kiến thức, thái độ và kỹ năng về thấu hiểu cộng đồng của nhân viên cung cấp dịch vụ	23
Đáp án. Bộ câu hỏi đánh giá kiến thức, thái độ và kỹ năng về thấu hiểu cộng đồng của nhân viên cung cấp dịch vụ	28
TÀI LIỆU THAM KHẢO	29

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

AIDS	Hội chứng suy giảm miễn dịch mắc phải
ARV	Thuốc kháng vi rút gây suy giảm miễn dịch ở người
CBO	Các tổ chức cộng đồng
US. CDC	Trung tâm Kiểm soát và Phòng ngừa dịch bệnh Hoa Kỳ
HIV	Vi rút gây suy giảm miễn dịch ở người
KP	Cộng đồng đích
MSM	Nam quan hệ tình dục đồng giới
PEPFAR	Quỹ hỗ trợ khẩn cấp của Tổng thống Hoa Kỳ về phòng, chống HIV/AIDS
PEP	Điều trị Dự phòng sau phơi nhiễm HIV
PrEP	Điều trị Dự phòng trước phơi nhiễm HIV
NCH	Người có HIV
PWID	Người tiêm chích ma túy
KTPBDX	Kỳ thi phân biệt đối xử
BHYT	Bảo hiểm y tế
SW	Người lao động tình dục
TG	Người chuyển giới
STIs	Các bệnh lây truyền qua đường tình dục
K=K	Không phát hiện = Không lây truyền
UNAIDS	Chương trình phối hợp của liên hợp quốc về HIV/AIDS
WHO	Tổ chức y tế Thế giới

HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BỘ TIÊU CHÍ CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN VỚI NHÓM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

Mục đích

Bộ tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích là công cụ để các cơ sở cung cấp dịch vụ tự đánh giá và xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng để trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ thân thiện với nhóm cộng đồng đích và mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng. Từ đó giúp tăng cường tiếp cận dịch vụ để đạt được các mục tiêu trong phòng, chống HIV/AIDS.

Đối tượng sử dụng bộ tiêu chí

- Bộ tiêu chí này ưu tiên cho các đối tượng sau:

+ Người quản lý các cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS.

+ Người cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS.

- Ngoài ra bộ tiêu chí này cũng có thể được các tổ chức, cá nhân sử dụng làm tài liệu tham khảo trong xây dựng chỉ số giám sát, theo dõi dựa vào cộng đồng.

Cấu trúc bộ tiêu chí

Bộ tiêu chí Bộ tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích gồm 2 phần chính:

- Phần 1: Giới thiệu về cộng đồng đích và đặc điểm cộng đồng đích trong phòng, chống HIV/AIDS. Phần này sẽ cung cấp các thông tin cơ bản về cộng đồng đích – nhóm khách hàng trong phòng, chống HIV/AIDS mà người cung cấp dịch vụ cần phải biết để thấu hiểu cộng đồng nhận dịch vụ. Nội dung không chỉ bao gồm hiểu cộng đồng đích là ai mà với mỗi nhóm cộng đồng sẽ cung cấp chi tiết về đặc điểm và hành vi nguy cơ cũng như nhu cầu và cách tiếp cận dịch vụ ưa thích của từng nhóm đối tượng. Cũng cần lưu ý rằng các thông tin về cộng đồng đích nhất là nhu cầu của cộng đồng đích thay đổi theo thời gian, vì vậy người quản lý và người cung cấp dịch vụ cần thường xuyên cập nhật, tham vấn và dựa trên phản hồi của khách hàng để có những thay đổi cho phù hợp với nhu cầu và sở thích của cộng đồng đích.

- Phần 2: Bộ Tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với nhóm cộng đồng đích. Phần này bao gồm 10 tiêu chí để một cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS trở thành đơn vị cung cấp dịch vụ thân thiện với nhóm cộng đồng đích. Với mỗi tiêu chí sẽ có thể có các yêu cầu khác nhau như các tiêu chí bắt buộc phải có và tiêu chí mà cơ sở cung cấp dịch vụ nên có.

- Các Phụ lục.

+ Phụ lục 1. Bảng kiểm các tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với cộng đồng đích.

+ Phụ lục 2. Bộ câu hỏi đánh giá kiến thức, thái độ và kỹ năng về thấu hiểu cộng đồng của nhân viên cung cấp dịch vụ bao gồm cả đáp án.

Cách sử dụng bộ tiêu chí

Do mục đích của Bộ tiêu chí giúp các đơn vị cung cấp dịch vụ tự đánh giá để cải thiện chất lượng dịch vụ một cách liên tục về khía cạnh thân thiện với cộng đồng đích, do vậy các cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS có thể triển khai sử dụng bộ tiêu chí một cách linh hoạt:

- Thời điểm đánh giá:

+ Đánh giá trước can thiệp: Sử dụng bộ tiêu chí đánh giá trước khi xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng để biết thực trạng cơ sở cung cấp dịch vụ và phát hiện các vấn đề cần cải thiện chất lượng

+ Đánh giá lại định kỳ: Tùy theo từng cơ sở cung cấp dịch vụ mà định kỳ đánh giá lại sau mỗi lần lập kế hoạch và triển khai các hoạt động can thiệp. Tốt nhất các cơ sở cung cấp dịch vụ nên đánh giá sau can thiệp 3 tháng. Tuy nhiên tần suất đánh giá lại cũng có thể ít hơn nhưng không ít hơn 1 năm/1 lần.

- Người tham gia đánh giá: Những người trực tiếp cung cấp dịch vụ cần tham gia đánh giá; nếu có thể, những người gián tiếp cung cấp dịch vụ (hành chính, bảo vệ v.v...) cũng cần được tham gia đánh giá.

+ Với cơ sở cung cấp dịch vụ có nhiều khoa, phòng tham gia cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS, việc tổ chức đánh giá nên thực hiện theo khoa phòng (phòng khám, khoa dược, khoa lâm nghiệp, ...).

+ Với cơ sở chuyên cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS như Phòng khám điều trị ngoại trú HIV/AIDS; Cơ sở điều trị Methadone v.v... nên tổ chức đánh giá chung toàn cơ sở.

- Phương pháp đánh giá:

+ Cá nhân: Các cá nhân sử dụng Bộ câu hỏi trong Phụ lục 2 để tự đánh giá về kiến thức, thái độ và kỹ năng thấu hiểu cộng đồng đích, sau đó có thể tự so sánh với đáp án. Một cách đánh giá khác là người phụ trách cơ sở cung cấp dịch vụ phát phiếu cho các cá nhân tự đánh giá và người phụ trách sẽ thu các phiếu cá nhân để tổng hợp kết quả từ đó biết về điểm mạnh, điểm yếu của mỗi cán bộ cung cấp dịch vụ và toàn bộ cán bộ cung cấp dịch vụ của cơ sở mình về kiến thức, thái độ và kỹ năng thấu hiểu cộng đồng đích.

+ Toàn thể: Thông qua họp toàn thể đánh giá, dựa trên bảng kiểm phụ lục 1. Điều quan trọng trong sử dụng Bộ tiêu chí này không phải để đánh giá xem cơ sở cung cấp dịch vụ đã “đạt” được sự thân thiện với cộng đồng đích chưa mà để phát hiện các vấn đề hoặc các điểm hạn chế để đặt kế hoạch cải thiện chất lượng nhằm trở thành cơ sở cung cấp dịch vụ thân thiện với cộng đồng đích.

PHẦN I: CỘNG ĐỒNG ĐÍCH VÀ ĐẶC ĐIỂM CỘNG ĐỒNG ĐÍCH TRONG PHÒNG CHỐNG HIV/AIDS

1. Cộng đồng đích trong phòng, chống HIV/AIDS

Trong phòng, chống HIV/AIDS, thuật ngữ cộng đồng đích được sử dụng để chỉ nhóm khách hàng có hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV cao hoặc dễ bị tổn thương bởi HIV. Trong bối cảnh dịch HIV/AIDS ở Việt Nam vẫn đang là dịch tập trung, do vậy cộng đồng đích trong phòng, chống HIV/AIDS gồm 5 nhóm sau:

- Nam quan hệ tình dục đồng giới.
- Người chuyển giới.
- Người sử dụng ma túy.
- Người bán dâm.
- Người có HIV.

2. Đặc điểm và nhu cầu của cộng đồng đích

Cộng đồng đích	Đặc điểm, nhu cầu của cộng đồng đích
Nam quan hệ tình dục đồng giới	<p>- Họ là ai?</p> <p>Nam quan hệ tình dục đồng giới (MSM) là từ viết tắt của cụm từ tiếng anh “Men who have sex with men”, chỉ những người có giới tính sinh học là nam từng có quan hệ tình dục với nam giới.</p> <p>- Đặc điểm và hành vi nguy cơ:</p> <p>+ Nam quan hệ tình dục đồng giới (MSM) là một cộng đồng đa dạng về độ tuổi, nghề nghiệp, đặc tính và hành vi tình dục. Một số MSM (đồng tính luyến ái, song tính luyến ái hoặc dị tính) có thể kín đáo hơn và không thể hiện bất kỳ đặc điểm rõ ràng nào.</p> <p>+ Hành vi nguy cơ: Quan hệ tình dục qua hậu môn là một trong những cách thức chủ yếu mà người MSM thực hiện và rất dễ xảy ra xây xước nên nguy cơ lây nhiễm HIV cao.</p>

	<p>- Nhu cầu dịch vụ và hình thức tiếp cận:</p> <p>+ Nhu cầu: Tư vấn tâm lý giới tính; tư vấn về bộc lộ (come-out); điều trị dự phòng trước và sau phơi nhiễm HIV (PrEP/PEP); bao cao su, gel bôi trơn; tư vấn giảm hại, hỗ trợ can thiệp liên quan đến sử dụng ma túy tổng hợp trước và trong khi quan hệ tình dục; tư vấn xét nghiệm HIV, viêm gan B, C; kết nối chuyển gửi điều trị HIV cho người nhiễm HIV, viêm gan B, C; khám và điều trị các nhiễm khuẩn lây truyền qua đường tình dục; hỗ trợ tâm lý, xã hội khi bị bạo hành liên quan đến tình dục...</p> <p>+ Hình thức tiếp cận: Thông qua các tổ chức cộng đồng (CBOs), mạng xã hội (ứng dụng trên điện thoại, facebook...) hoặc hình thức khác được ưa chuộng của nhóm MSM.</p>
<p>Người chuyển giới</p>	<p>- Họ là ai?</p> <p>+ Người chuyển giới (TG) là từ viết tắt của cụm từ tiếng anh “Transgender”, để chỉ người có mong muốn giới tính khác với giới tính sinh học khi sinh ra. Trong chương trình phòng, chống HIV/AIDS thường quan tâm tới người chuyển giới nữ (tức họ sinh ra là nam giới nhưng luôn ý thức mình là nữ giới) vì nhóm này cũng có nguy cơ lây nhiễm HIV cao.</p> <p>- Đặc điểm và hành vi nguy cơ:</p> <p>+ Người chuyển giới không nhất thiết phải là người đã phẫu thuật chuyển giới, quan trọng là điều mà họ cảm nhận và khao khát của chính họ.</p> <p>+ Hành vi nguy cơ: Quan hệ tình dục qua “cửa sau” (hậu môn) là một trong những cách thức chủ yếu mà người chuyển giới thực hiện. “Cửa sau” (hậu môn), âm đạo (của người đã phẫu thuật) dễ xảy ra xây xước, nguy cơ lây nhiễm HIV cao.</p> <p>- Nhu cầu dịch vụ và hình thức tiếp cận:</p> <p>+ Nhu cầu: Tư vấn tâm lý giới tính; tư vấn về nội tiết</p>

	<p>(hooc mon); chăm sóc phụ khoa; bộc lộ (come-out); điều trị dự phòng trước và sau phơi nhiễm HIV (PrEP/PEP); bao cao su, gel bôi trơn; tư vấn giảm hại; hỗ trợ can thiệp liên quan đến sử dụng chất ma túy tổng hợp trước và trong khi quan hệ tình dục; tư vấn xét nghiệm HIV, viêm gan B, C; kết nối chuyển gửi điều trị HIV cho người nhiễm HIV, viêm gan B, C; khám và điều trị các nhiễm khuẩn lây truyền qua đường tình dục; hỗ trợ tâm lý, xã hội khi bị bạo hành liên quan đến tình dục...</p> <p>+ Hình thức tiếp cận: Thông qua các tổ chức cộng đồng (CBOs), mạng xã hội (ứng dụng trên điện thoại, facebook...) hoặc hình thức khác được ưa chuộng của nhóm chuyển giới.</p>
<p>Người sử dụng ma túy</p>	<p>- Họ là ai?</p> <p>+ Người sử dụng ma túy là người sử dụng các chất ma túy mà không phải là các thuốc dùng để điều trị trong y tế.</p> <p>- Đặc điểm và hành vi nguy cơ:</p> <p>+ Đặc điểm: Các mối quan hệ xã hội của người sử dụng ma túy thường bị thay đổi do tác động của ma túy. Để che giấu tình trạng sử dụng ma túy của mình, họ ít giao tiếp với người thân và tự xa lánh mọi người. Họ thích ở một mình, ít hoặc ngại tiếp xúc với người khác. Mặt khác, quá trình nghiện ma túy khiến họ có thể dễ dàng có những hành vi phạm pháp hoặc có lỗi với người thân để có tiền sử dụng ma túy. Người tiêm chích ma túy có thể phải đối mặt với sự kỳ thị và phân biệt đối xử. Việc sử dụng hoặc tiêm chích ma túy thường được coi như một hoạt động tội phạm hơn là một vấn đề y tế đòi hỏi được tư vấn và phục hồi chức năng.</p> <p>+ Hành vi nguy cơ: Nguy cơ lây nhiễm HIV là rất cao nếu một người âm tính với HIV sử dụng lại bơm kim tiêm mà người có HIV đã sử dụng. Lạm dụng các chất gây nghiện cũng có thể làm tăng nguy cơ nhiễm HIV qua quan hệ tình dục do không sử dụng các biện pháp an toàn</p>

	<p>tình dục.</p> <p>- Nhu cầu dịch vụ và hình thức tiếp cận:</p> <p>+ Nhu cầu: Có kết hợp các chương trình hỗ trợ can thiệp giảm hại; điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế; đào tạo về tiêm chích an toàn và phòng chống quá liều cho cộng đồng người sử dụng ma túy; hỗ trợ chăm sóc sức khỏe tâm thần; tư vấn xét nghiệm HIV viêm gan B, C, xét nghiệm các nhiễm khuẩn lây truyền qua đường tình dục; dự phòng trước và sau phơi nhiễm HIV (PrEP/PEP); và tư vấn/điều trị đồng nhiễm viêm gan B, C.</p> <p>+ Hình thức tiếp cận: Qua các cơ sở cai nghiện bắt buộc, hoặc các cơ sở điều trị bằng thuốc thay thế, các tổ chức cộng đồng như Mạng lưới người sử dụng Ma túy Việt Nam (VNPUD).</p>
<p>Người bán dâm</p>	<p>- Họ là ai?</p> <p>+ Người bán dâm là người quan hệ tình dục vì mục đích nhận tiền hoặc hiện vật.</p> <p>- Đặc điểm và hành vi nguy cơ:</p> <p>+ Đặc điểm nhóm: Người người bán dâm có thể dễ chịu ảnh hưởng bởi thất nghiệp, tiền sử giam giữ, vô gia cư, các vấn đề sức khỏe tâm thần, bạo lực, lạm dụng tình cảm, lạm dụng tình dục và sử dụng ma túy. Người bán dâm cũng phải đối mặt với sự kỳ thị, nghèo đói và không được tiếp cận với chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ xã hội khác.</p> <p>+ Hành vi nguy cơ: Quan hệ tình dục không an toàn, bị ép buộc, lạm dụng và bạo lực. Thiếu kiến thức về phòng lây nhiễm HIV, sự kỳ thị...</p> <p>- Nhu cầu dịch vụ và hình thức tiếp cận:</p> <p>+ Nhu cầu: Chương trình giảm hại, bao cao su, gel bôi trơn. Tư vấn, can thiệp về các biện pháp tránh thai. Tư vấn về luật pháp; tư vấn hỗ trợ việc làm, phát hiện bạo</p>

	<p>lực, giải quyết và hỗ trợ phòng chống bạo lực và các chương trình tư vấn xét nghiệm HIV, các nhiễm khuẩn lây qua đường tình dục, dự phòng trước và sau phơi nhiễm HIV (PrEP/PEP); và tư vấn/điều trị đồng nhiễm viêm gan B, C.</p> <p>+ Hình thức tiếp cận: Thông qua các tổ chức cộng đồng, đồng đẳng viên hoặc các tổ chức hoạt động bảo vệ phụ nữ.</p>
<p>Người có HIV</p>	<p>- Họ là ai? Là người được khẳng định có tình trạng dương tính với HIV</p> <p>- Đặc điểm và hành vi nguy cơ:</p> <p>+ Đặc điểm: Người có HIV có rất nhiều vấn đề về sức khỏe và tâm lý xã hội cần được hỗ trợ trong quá trình điều trị: sự kỳ thị, kiến thức về HIV, bảo hiểm y tế và các vấn đề khác.</p> <p>+ Hành vi nguy cơ: Bao gồm tất cả các hành vi nguy cơ của các nhóm đích ở trên. Cụ thể, đường lây có thể do quan hệ tình dục không an toàn (63%) và/hoặc qua đường máu (23%). Tuy nhiên, các bằng chứng khoa học gần đây cho thấy, nếu người có HIV tham gia điều trị ARV và có tải lượng vi rút ở ngưỡng “không phát hiện”(<200 bản sao trong 1 ml máu) thì sẽ không còn nguy cơ lây truyền HIV cho bạn tình của họ.</p> <p>- Nhu cầu dịch vụ và hình thức tiếp cận:</p> <p>+ Nhu cầu: Phát bao cao su để phòng tránh STIs, gel bôi trơn, bơm kim tiêm, kiến thức và ứng dụng của K=K (không phát hiện = không lây truyền), chuyển gửi khách hàng đến các dịch vụ xét nghiệm STI và các dịch vụ chăm sóc sức khỏe sinh sản khác.</p> <p>+ Hình thức tiếp cận: Có thể tiếp cận qua cán bộ y tế đang hỗ trợ người có HIV; người hỗ trợ điều trị.</p>

PHẦN II: TIÊU CHÍ CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ PHÒNG, CHỐNG HIV/AIDS THÂN THIỆN VỚI CỘNG ĐỒNG ĐÍCH

Tiêu chí 1: Thông tin về cơ sở cung cấp dịch vụ đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận

Yêu cầu phải có:

- Có các kênh quảng bá thông tin địa chỉ, các phương thức liên hệ về dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS qua đường dây nóng điện thoại, mạng xã hội (zalo, facebook, fanpage và/hoặc các trang tin điện tử - website) để khách hàng kết nối nhanh chóng và thuận tiện.

- Có tài liệu như sổ tay hoặc tờ rơi/tờ gấp cung cấp những thông tin cơ bản và các dịch vụ cơ sở hiện đang cung cấp để khách hàng có thể mang về sử dụng và chuyển gửi cho những người cùng mạng lưới.

Yêu cầu nên có

- Có hỗ trợ khách hàng thông tin cần thiết khác như đăng ký sử dụng dịch vụ, hướng dẫn tham gia và sử dụng bảo hiểm y tế cho cộng đồng đích.

- Có tài liệu phát tay quảng bá về cơ sở cung cấp dịch vụ và các dịch vụ hiện có tại văn phòng của các cơ sở cung cấp dịch vụ khác và tại các tổ chức cộng đồng.

Tiêu chí 2: Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện với cộng đồng đích

Yêu cầu phải có:

- Có bảng thông báo về thời gian làm việc hàng ngày trong tuần.

- Đảm bảo hoạt động đúng khung thời gian công bố.

Yêu cầu nên có

- Có khung thời gian linh hoạt (mở cửa sớm hơn/đóng cửa muộn hơn so với giờ hành chính và cung cấp dịch vụ các ngày nghỉ cuối tuần, ngày nghỉ lễ) để giúp cộng đồng đích dễ tiếp cận dịch vụ. Nếu đơn vị không có khung thời gian linh hoạt có thể tư vấn hoặc giới thiệu cho khách hàng các cơ sở cung cấp dịch vụ có thời gian phù hợp với khách hàng.

Tiêu chí 3: Dịch vụ đa dạng với cộng đồng đích

Yêu cầu phải có:

- Có cung cấp tối thiểu 2 dịch vụ cơ bản sau về phòng, chống HIV/AIDS:
 - + Tư vấn về phòng, chống HIV/AIDS.
 - + Các biện pháp dự phòng HIV: Bao cao su, chất bôi trơn, bơm kim tiêm sạch;
 - + Điều trị dự phòng trước phơi nhiễm (PrEP) và/hoặc dự phòng sau phơi nhiễm HIV (PEP).
 - + Xét nghiệm HIV(xét nghiệm sàng lọc và/hoặc xét nghiệm khẳng định).
 - + Điều trị HIV bằng thuốc kháng vi rút ARV.
 - + Điều trị nghiện các chất dạng thuốc phiện bằng thuốc thay thế.
- Có cung cấp hoặc thông tin chuyển gửi các dịch vụ khác như:
 - + Các dịch vụ cơ bản về HIV/AIDS (đã đề cập trên) nhưng cơ sở không có khả năng cung cấp;
 - + Xét nghiệm và điều trị bệnh lây truyền qua đường tình dục;
 - + Dịch vụ can thiệp cho người sử dụng ma túy tổng hợp.
 - + Các dịch vụ điều trị, dự phòng bệnh đồng nhiễm thường gặp với HIV: Lao, viêm gan B, viêm gan C.
 - + Chăm sóc sức khỏe sinh sản như: Phòng tránh thai, thử thai, phá thai an toàn, chăm sóc sau phá thai, chăm sóc trước và sau sinh;
 - + Dinh dưỡng;
 - + Tư vấn tâm lý, sức khỏe tâm thần.

Yêu cầu nên có:

- Có mạng lưới chuyển gửi và cơ chế chuyển gửi khách hàng tới các dịch vụ cần thiết khác.

Tiêu chí 4: Quy trình cung cấp dịch vụ rõ ràng, thuận tiện

Yêu cầu cần có:

- Có sơ đồ, biển chỉ dẫn quy trình cung cấp dịch vụ đặt tại nơi khách hàng dễ tiếp cận và quan sát.

- Khu vực tiếp đón có người cung cấp thông tin và hướng dẫn đăng ký sử dụng dịch vụ cho khách hàng khi có nhu cầu.

- Các biển chỉ dẫn cần tránh định danh HIV để bảo vệ sự riêng tư của khách hàng.

Yêu cầu nên có:

- Có đăng ký khám/tư vấn trực tuyến (qua điện thoại, email, trang facebook, Zalo) ngoài cách đăng ký khám trực tiếp.

- Quy trình cung cấp dịch vụ được bố trí thuận tiện nhất cho khách hàng.

Tiêu chí 5: Giá dịch vụ công khai, phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng

Yêu cầu cần có:

- Có bảng giá dịch vụ được niêm yết tại cơ sở cung cấp dịch vụ và đăng trên các trang mạng xã hội (bao gồm cả dịch vụ cung cấp qua Quỹ bảo hiểm y tế nếu có) để đảm bảo tính công khai, minh bạch để khách hàng có đủ thông tin trước khi quyết định sử dụng các dịch vụ phải chi trả.

+ Với cơ sở y tế công: Mức giá dịch vụ phải được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.

+ Với cơ sở y tế tư nhân: Mức giá dịch vụ phù hợp với khả năng chi trả của đa số các cá nhân trong các nhóm cộng đồng đích.

Yêu cầu nên có:

- Có cơ chế hỗ trợ tài chính cho những khách hàng gặp khó khăn.

Tiêu chí 6: Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật

Yêu cầu cần có:

- Có hệ thống lưu trữ hồ sơ khách hàng đảm bảo tính bảo mật. Hồ sơ lưu trữ tại nơi an toàn, trong tủ, có khóa, chỉ những người có trách nhiệm và cam kết mới được phép truy cập.

Yêu cầu nên có:

- Có các phương án mã hóa hoặc sử dụng mã số định danh để giữ bí mật thông tin cho khách hàng.

Tiêu chí 7: Cơ sở vật chất thân thiện và riêng tư

Yêu cầu cần có:

- Không gian chờ thân thiện: Khu vực chờ cần phải có ghế và nước uống; Có các áp phích, tranh tường, bảng tin, tờ rơi, các vật phẩm truyền thông về các chủ đề sức khỏe có liên quan.

- Phòng tư vấn đảm bảo sự riêng tư, sạch sẽ. Bên trong phòng tư vấn có các tờ thông tin, các tài liệu, tạo cảm giác gần gũi và thoải mái cho khách hàng.

- Phòng khám, phòng xét nghiệm: Đảm bảo sự kín đáo, riêng tư.

Yêu cầu nên có:

- Có sóng wifi miễn phí và một số tài liệu như sách, tạp chí hay báo giấy để khách hàng sử dụng trong lúc chờ.

- Phòng chờ có tivi, video phát các chương trình truyền thông quảng bá dịch vụ.

Tiêu chí 8: Cán bộ cung cấp dịch vụ thân thiện

Yêu cầu cần có:

- Thái độ hành vi ứng xử của cán bộ y tế thân thiện: Cán bộ cơ sở cung cấp dịch vụ cởi mở và không phán xét cộng đồng đích, tôn trọng sự đa dạng, có thái độ thân thiện, đối xử công bằng đối với tất cả khách hàng.

- Có quy tắc thực hành ứng xử chống kỳ thị và phân biệt đối xử. Các quy tắc ứng xử và các chính sách chống kỳ thị và phân biệt đối xử được thông báo rộng rãi và công khai.

Yêu cầu nên có:

- Cán bộ được đào tạo, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên môn lĩnh vực mình phụ trách định kỳ tối thiểu mỗi năm 1 lần.

Tiêu chí 9: Kết nối, hợp tác và huy động sự tham gia của cộng đồng đích

Yêu cầu cần có:

- Có địa chỉ, số điện thoại, email của người liên hệ khi cần kết nối và huy động sự tham gia giới thiệu, chuyển tiếp dịch vụ cho cộng đồng đích. Thông tin mạng lưới cộng đồng cần cập nhật 6 tháng/lần.

- Có cán bộ đầu mối kết nối cộng đồng đích, chịu trách nhiệm các hoạt động liên quan tới phối hợp và hỗ trợ cộng đồng đích.

Yêu cầu nên có:

- Có nhân viên là người đồng đẳng hỗ trợ thuộc cộng đồng đích (cộng đồng MSM/TG hoặc LGBT, người sử dụng ma túy, người nhiễm HIV, người bán dâm) tham gia vào các hoạt động của cơ sở cung cấp dịch vụ và/hoặc hỗ trợ chăm sóc khách hàng.

- Có tham gia các hoạt động/sự kiện cộng đồng và hỗ trợ các nhóm cộng đồng.

- Có tổ chức các buổi gặp mặt giao ban hoặc sinh hoạt với cộng đồng đích về các chủ đề được quan tâm để duy trì khách hàng sử dụng dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ cũng như đảm bảo mối liên kết bền vững với cộng đồng đích.

Tiêu chí 10: Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng thân thiện

Yêu cầu cần có:

- Có hòm thư góp ý đặt ở nơi khách hàng dễ tiếp cận chú trọng, sự riêng tư giấy, bút viết cho khách hàng cung cấp phản hồi.

- Có số điện thoại đường dây nóng và ít nhất 1 hình thức phản hồi khác như qua Fanpage Facebook, Zalo, Viber... của cơ sở cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu nên có:

- Có thông báo cho khách hàng các hình thức nhận phản hồi, cũng như khuyến khích khách hàng phản hồi để nâng cao chất lượng các dịch vụ của cơ sở (có thể riêng hoặc lồng ghép). Thông báo dán ở các vị trí tập trung đông người, rõ ràng, dễ thấy.

- Định kỳ 3 tháng/lần thu thập ý kiến của khách hàng thuộc nhóm cộng đồng đích, có cơ chế chia sẻ công khai với lãnh đạo và người cung cấp dịch vụ để cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ.

- Có xây dựng kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ theo hướng thân thiện với cộng đồng đích.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1. Bảng kiểm các tiêu chí cơ sở cung cấp dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS thân thiện với cộng đồng đích

Stt	Nội dung tiêu chí	Có	Không	Thực trạng
Tiêu chí 1:	Thông tin về cơ sở dịch vụ đầy đủ, rõ ràng và dễ tiếp cận			
1.1	Có các kênh quảng bá thông tin về các dịch vụ phòng, chống HIV/AIDS			
1.2	Có tài liệu như sổ tay hoặc tờ rơi/tờ gấp cung cấp những thông tin cơ bản về cơ sở và các dịch vụ			
1.3	<i>Có hỗ trợ khách hàng thông tin cần thiết khác như đăng ký sử dụng dịch vụ, hướng dẫn tham gia và sử dụng bảo hiểm y tế</i>			
1.4	<i>Có tài liệu phát tay quảng bá về cơ sở cung cấp dịch vụ và các dịch vụ hiện có tại văn phòng của các cơ sở cung cấp dịch vụ khác và tại các tổ chức cộng đồng.</i>			
Tiêu chí 2:	Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện với cộng đồng đích			
2.1	Có bảng thông báo về thời gian làm việc hàng ngày trong tuần			
2.2	Đảm bảo hoạt động đúng khung thời gian công bố.			
2.3	<i>Có khung thời gian linh hoạt (mở cửa sớm hơn/đóng cửa muộn hơn so với giờ hành chính và cung cấp dịch vụ các ngày nghỉ cuối tuần, ngày nghỉ lễ) để giúp cộng đồng đích dễ tiếp cận dịch vụ.</i>			
Tiêu	Dịch vụ đa dạng với cộng đồng đích			

chí 3:				
3.1	Có cung cấp tối thiểu 02 dịch vụ cơ bản về phòng, chống HIV/AIDS			
3.2	Có cung cấp dịch vụ HOẶC thông tin chuyển gửi dịch vụ			
3.3	<i>Có mạng lưới chuyển gửi và cơ chế chuyển gửi khách hàng tới các dịch vụ cần thiết khác.</i>			
Tiêu chí 4:	Quy trình cung cấp dịch vụ rõ ràng, thuận tiện			
4.1	Có sơ đồ, biển chỉ dẫn quy trình cung cấp dịch vụ tại nơi khách hàng dễ tiếp cận và quan sát.			
4.2	Khu vực tiếp đón có người hỗ trợ để cung cấp thông tin và hướng dẫn đăng ký sử dụng dịch vụ cho khách hàng khi có nhu cầu.			
4.3	Các biển chỉ dẫn cần tránh định danh HIV để bảo vệ sự riêng tư của khách hàng.			
4.4	<i>Có đăng ký khám/tư vấn trực tuyến (qua điện thoại, email, trang facebook, Zalo) ngoài cách đăng ký khám trực tiếp</i>			
4.5	<i>Quy trình cung cấp dịch vụ được bố trí thuận tiện nhất cho khách hàng</i>			
Tiêu chí 5:	Giá dịch vụ công khai, phù hợp với khả năng chi trả của cộng đồng			
5.1	Có bảng giá giá dịch vụ được niêm yết tại cơ sở cung cấp dịch vụ và đăng trên các trang mạng xã hội (bao gồm cả dịch vụ cung cấp qua Quỹ bảo hiểm y tế nếu có) để đảm bảo tính công khai, minh bạch để khách hàng có đủ thông tin trước			

	khí quyết định sử dụng các dịch vụ phải chi trả.			
5.2	Với cơ sở y tế công: Mức giá dịch vụ phải được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt			
5.3	Với cơ sở y tế tư nhân: Mức giá dịch vụ phù hợp với khả năng chi trả của đa số các cá nhân trong các nhóm cộng đồng đích.			
5.4	<i>Có cơ chế hỗ trợ tài chính cho những khách hàng gặp khó khăn.</i>			
Tiêu chí 6	Thông tin cá nhân của khách hàng được bảo mật			
6.1	Có hệ thống lưu trữ hồ sơ khách hàng đảm bảo than bảo mật. Hồ sơ lưu trữ tại nơi an toàn, trong tủ, có khóa, chỉ những người có trách nhiệm và cam kết mới được phép truy cập.			
6.2	<i>Có các phương án mã hóa hoặc sử dụng mã số định danh để giữ bí mật thông tin cho khách hàng.</i>			
Tiêu chí 7:	Cơ sở vật chất thân thiện và riêng tư			
7.1	Không gian chờ thân thiện			
7.2	Phòng tư vấn đảm bảo sự riêng tư, sạch sẽ, kín đáo			
7.3	Phòng khám, phòng xét nghiệm: Đảm bảo sự kín đáo, riêng tư			
7.4	<i>Có sóng wifi miễn phí và một số tài liệu như sách, tạp chí hay báo giấy để cho khách hàng sử dụng trong lúc chờ</i>			
7.5	<i>Phòng chờ có tivi, video phát các</i>			

	<i>chương trình truyền thông quảng bá dịch vụ.</i>			
Tiêu chí 8:	Cán bộ cung cấp dịch vụ thân thiện			
8.1	Thái độ hành vi ứng xử của cán bộ y tế thân thiện			
8.3	Có quy tắc ứng xử chống kỳ thị và phân biệt đối xử (ban hành riêng hoặc lồng ghép) được thông báo rộng rãi, công khai			
8.4	<i>Cán bộ được đào tạo, tập huấn cập nhật kiến thức chuyên môn lĩnh vực mình phụ trách định kỳ tối thiểu mỗi năm 1 lần</i>			
Tiêu chí 9:	Kết nối, hợp tác và huy động sự tham gia của cộng đồng đích			
9.1	Có địa chỉ, số điện thoại, email của người liên hệ khi cần kết nối và huy động sự tham gia giới thiệu, chuyển tiếp dịch vụ cho cộng đồng đích			
9.2	Có cán bộ đầu mối kết nối cộng đồng đích, chịu trách nhiệm các hoạt động liên quan tới phối hợp và hỗ trợ cộng đồng đích.			
9.3	<i>Có nhân viên là người đồng đẳng hỗ trợ thuộc cộng đồng đích tham gia vào các hoạt động của cơ sở cung cấp dịch vụ và/hoặc hỗ trợ chăm sóc khách hàng</i>			
9.4	<i>Có tham gia các hoạt động/sự kiện cộng đồng và hỗ trợ các nhóm cộng đồng.</i>			
9.5	<i>Có tổ chức các buổi gặp mặt giao ban hoặc sinh hoạt với cộng đồng đích</i>			
Tiêu chí 10:	Cơ chế tiếp nhận và xử lý thông tin phản hồi của khách hàng một cách thân thiện			

10.1	Có hòm thư góp ý đặt ở nơi khách hàng dễ tiếp cận chú trọng, sự riêng tư giấy, bút viết cho khách hàng cung cấp phản hồi			
10.2	Có số điện thoại đường dây nóng và ít nhất 1 hình thức khác như qua Fanpage Facebook, Zalo, Viber... của cơ sở cung cấp dịch vụ			
10.3	<i>Có thông báo cho khách hàng các hình thức nhận phản hồi, cũng như khuyến khích khách hàng phản hồi</i>			
10.4	<i>Định kỳ 3 tháng/lần thu thập ý kiến của khách hàng thuộc nhóm cộng đồng đích, có cơ chế chia sẻ công khai với lãnh đạo và người cung cấp dịch vụ để cải thiện chất lượng cung cấp dịch vụ.</i>			
10.6	<i>Có xây dựng kế hoạch và triển khai kế hoạch cải thiện chất lượng dịch vụ theo hướng thân thiện với cộng đồng đích.</i>			

Phụ lục 2. Bộ câu hỏi đánh giá kiến thức, thái độ và kỹ năng về thấu hiểu cộng đồng của nhân viên cung cấp dịch vụ

(Phiếu cá nhân tự đánh giá)

Ngày:

Vị trí công việc của anh/chị

Hãy khoanh vào **MỘT** lựa chọn tương ứng câu trả lời của bạn

KIẾN THỨC

Số câu	Nội dung	Câu trả lời
1	Câu nào dưới đây mô tả các nhóm cộng đồng đích?	<p>A. Có các hành vi nguy cơ lây nhiễm HIV</p> <p>B. Có những hành vi bị kỳ thị và thường bắt hợp pháp</p> <p>C. Tỷ lệ sử dụng các dịch vụ liên quan đến HIV thấp</p> <p>D. Tất cả những điều trên</p>
2	Nhóm nào sau đây KHÔNG được phân loại là nhóm cộng đồng đích?	<p>A. Người bán dâm</p> <p>B. Người chuyển giới nữ</p> <p>C. Tài xế xe tải</p> <p>D. Những người tiêm chích ma túy</p>
3	Chỉ có nam quan hệ tình dục đồng giới mới thực hiện hành vi quan hệ tình dục qua đường hậu môn.	<p>A. Đúng</p> <p>B. Sai</p>
4	Người bán dâm có nguy cơ nhiễm HIV cao hơn dân số nói chung vì:	<p>A. Họ quan hệ tình dục với nhiều bạn tình</p> <p>B. Họ làm việc trong một môi trường tiềm ẩn nhiều nguy cơ và thường bị ép phải có quan hệ tình dục không được</p>

		<p>bảo vệ</p> <p>C. Họ thường gặp phải sự phân biệt đối xử tại các cơ sở y tế và không được chăm sóc y tế hiệu quả</p> <p>D. Tất cả những điều trên</p>
5	Những người tiêm chích ma túy có thể giảm nguy cơ nhiễm HIV bằng cách:	<p>A. Không tiêm chích ma túy</p> <p>B. Không dùng chung dụng cụ tiêm chích</p> <p>C. Giảm sử dụng ma túy</p> <p>D. Tất cả những điều trên</p>
6	Người chuyển giới là bất kỳ người nào có bản dạng giới hoặc biểu hiện giới khác với giới tính khi sinh.	<p>A. Đúng</p> <p>B. Sai</p>
7	Sự kỳ thị là gì?	<p>A. Là thái độ khinh thường hay thiếu tôn trọng một người, một nhóm người hoặc một đặc tính của ai đó.</p> <p>B. Là hành vi xa lánh, từ chối, tách biệt, ngược đãi, phi bạo, có thành kiến hoặc hạn chế quyền của người khác</p> <p>C. Tâm trạng không vui đi kèm với sự mất hứng thú hay niềm vui trong cuộc sống ảnh hưởng hoạt động hàng ngày</p> <p>D. Sự tổng quát hóa hoặc đơn giản hóa không đúng về một người hay một nhóm người, thường là do sự thiếu thông tin và sự thiếu hiểu biết</p>
8	Phân biệt đối xử là gì?	<p>A. Là thái độ khinh thường hay thiếu tôn trọng một người, một nhóm người hoặc một đặc tính của ai đó.</p> <p>B. Là hành vi xa lánh, từ chối, tách</p>

		<p>biệt, ngược đãi, phi báng, có thành kiến hoặc hạn chế quyền của người khác</p> <p>C. Tâm trạng không vui đi kèm với sự mất hứng thú hay niềm vui trong cuộc sống ảnh hưởng hoạt động hàng ngày</p> <p>D. Sự tổng quát hóa hoặc đơn giản hóa không đúng về một người hay một nhóm người, thường là do sự thiếu thông tin và sự thiếu hiểu biết</p>
9	Định kiến là gì?	<p>A. Là thái độ khinh thường hay thiếu tôn trọng một người, một nhóm người hoặc một đặc tính của ai đó.</p> <p>B. Là hành vi xa lánh, từ chối, tách biệt, ngược đãi, phi báng, có thành kiến hoặc hạn chế quyền của người khác</p> <p>C. Tâm trạng không vui đi kèm với sự mất hứng thú hay niềm vui trong cuộc sống ảnh hưởng hoạt động hàng ngày</p> <p>D. Sự tổng quát hóa hoặc đơn giản hóa không đúng về một người hay một nhóm người, thường là do sự thiếu thông tin và sự thiếu hiểu biết</p>

THÁI ĐỘ

1	Nhân viên y tế không chỉ trích hay phán xét với các hành vi cá nhân của khách hàng.	<p>A. Đồng ý</p> <p>B. Không đồng ý</p>
2	Người chuyển giới nên được nhận chất lượng chăm sóc y tế như những bệnh nhân khác.	<p>A. Đồng ý</p> <p>B. Không đồng ý</p>
3	HIV là hình phạt cho hành vi không phù hợp của những	<p>A. Đồng ý</p>

người tiêm chích ma túy	B. Không đồng ý
-------------------------	-----------------

KỸ NĂNG

1	Nội dung nào sau đây KHÔNG phải là một cách để giải quyết sự kỳ thị và phân biệt đối xử đối với các nhóm quần thể đích?	<p>A. Từ chối cung cấp cho các nhóm quần thể đích các dịch vụ như cho người dân nói chung</p> <p>B. Giải quyết vấn đề sử dụng ngôn ngữ không thích hợp được sử dụng đối với các nhóm quần thể đích</p> <p>C. Tập trung vào các nguy cơ sức khỏe và nhu cầu của người đó</p> <p>D. Hiểu tất cả các khách hàng, bao gồm cả các nhóm quần thể đích, để phá vỡ những định kiến</p>
2	Điều nào sau đây KHÔNG phải là đặc điểm của một nhân viên y tế có năng lực và làm việc?	<p>A. Bảo thủ</p> <p>B. Có kiến thức</p> <p>C. Quan tâm chia sẻ</p> <p>D. Thực tế</p>
3	Mục đích của việc cung cấp cho khách hàng các thông điệp giảm nguy cơ là để	<p>A. Loại bỏ tất cả các nguy cơ HIV mà khách hàng có thể gặp phải</p> <p>B. Đảm bảo rằng tất cả các khách hàng nhận được cùng một thông điệp, bất kể nguy cơ và nhu cầu của họ là gì</p> <p>C. Giảm trải nghiệm nguy cơ của khách hàng theo hành vi và bối cảnh của họ</p> <p>D. Thuyết phục khách hàng thay đổi cách sống của họ</p>
4	Đánh giá nguy cơ là gì?	<p>A. Phiếu đánh giá để khách hàng điền vào trước khi nhân viên y tế tương tác với họ để cho thấy họ đang làm gì sai</p>

		<p>B. Cuộc trò chuyện giữa nhân viên y tế và khách hàng để xác định các nguy cơ và nhu cầu của khách hàng</p> <p>C. Công cụ dùng để so sánh mức độ nguy cơ của các hành vi khác nhau giữa các khách hàng</p> <p>D. Không một ý nào đúng</p>
5	Việc hiểu khách hàng để cung cấp cho họ những thông điệp, chuyển gửi và dịch vụ thích hợp có thể mang lại lợi ích cho:	<p>A. Nhân viên y tế</p> <p>B. Khách hàng</p> <p>C. Toàn bộ cộng đồng</p> <p>D. Tất cả những điều trên</p>

Đáp án. Bộ câu hỏi đánh giá kiến thức, thái độ và kỹ năng về thấu hiểu cộng đồng của nhân viên cung cấp dịch vụ

Kiến thức:

1. D; 2. C; 3. B; 4.D; 5. D; 6. A; 7. A; 8. B; 9. D.

Thái độ:

1. A; 2. A; 3. B.

Kỹ năng:

1. A; 2. A; 3. C; 4.B; 5. D.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Mạng lưới quốc gia những người sống với HIV Việt Nam. *Nghiên Cứu về Chỉ Số Đánh Giá Mức Độ Kỳ Thị Với Người Sống Với HIV ở Việt Nam.*; 2014.
2. The Partnership for Health Advancement in Viet Nam (HAIVN). *Pre- and Post-Intervention Assessment on Stigma and Discrimination in Nine Hospitals in Three Provinces in Vietnam.*; 2018.
3. World Health Organization. *Consolidated Guidelines on HIV Prevention, Diagnosis, Treatment and Care for Key Populations.*; 2014.
4. Centers for Disease Control and Prevention. *HIV and People Who Inject Drugs.* <https://www.cdc.gov/hiv/group/hiv-idu.html>. Accessed March 20, 2019.
5. Davies NECG, Ashford G, Bekker L-G, et al. *Guidelines to Support HIV-Affected Individuals and Couples to Achieve Pregnancy Safely: Update 2018.* Vol 19.; 2018. doi:10.4102/sajhivmed.v19i1.915
6. UNODC. *Implementing Comprehensive HIV and HCV Programmes with People Who Inject Drugs.*; 2017.
7. Bộ Y tế. *Quy Định Mức Tối Đa Khung Giá Dịch vụ Khám Bệnh, Chữa Bệnh Không Thuộc Phạm vi Thanh Toán Của Quỹ Bảo Hiểm Y Tế Trong Các Cơ Sở Khám Bệnh, Chữa Bệnh Của Nhà Nước và Hướng Dẫn Áp Dụng Giá, Thanh Toán Chi Phí Khám Bệnh, Chữa Bệnh Trong Một Số.*; 2018.
8. Bộ Y tế. *Quy Định Thống Nhất Giá Dịch vụ Khám Bệnh, Chữa Bệnh Bảo Hiểm Y Tế Giữa Các Bệnh Viện Cùng Hạng Trên Toàn Quốc và Hướng Dẫn Áp Dụng Giá, Thanh Toán Chi Phí Khám Bệnh, Chữa Bệnh Trong Một Số Trường Hợp.*; 2018.
9. UNAIDS. *Guidelines on Protecting the Confidentiality and Security of HIV Information: Proceedings from a Workshop.*; 2007.
10. Selden CR, Zorn M, Ratzan SC, Parker RM, Compilers. *National Library of Medicine Current Bibliographies in Medicine: Health Literacy.*; 2000. doi:10.1017/CBO9781107415324.004
11. Ishikawa H, Yano E. *Patient Health Literacy and Participation in the Health-Care Process.* Vol 11.; 2008. doi:10.1111/j.1369-7625.2008.00497.x
12. Kalichman SC, Pope H, White D, et al. *The Association between Health Literacy*

- and HIV Treatment Adherence.*; 2011. doi:10.1177/1545109708328130.The
13. Palumbo R. *Discussing the Effects of Poor Health Literacy on Patients Facing HIV: A Narrative Literature Review*. Vol 4.; 2015. doi:10.15171/ijhpm.2015.95
 14. Bộ Y tế. *Hướng Dẫn Điều Trị và Chăm Sóc HIV/AIDS.*; 2017.
 15. Bộ Y tế. *Bộ Tiêu Chí Chất Lượng Bệnh Viện Việt Nam.*; 2016.
 16. Mpat – Doanh nghiệp xã hội Hải Đăng - Glink. *Tiêu Chuẩn Phòng Khám Thân Thiện Cho LGBT.*
 17. Cục Phòng chống HIV/AIDS. *Hướng Dẫn Thực Hiện Giảm Kỳ Thị và Phân Biệt Đối Xử Liên Quan Đến HIV Trong Cơ Sở y Tế.*; 2017.
 28. Doanh nghiệp xã hội Hải Đăng & MSMGF. *Báo Cáo Nghiên Cứu Đánh Giá Mức Độ Hòa Lòng Của MSM&TG Tại Phòng Khám Ngoại Trú Nam Từ Liêm.*; 2017.
 19. Bộ Y tế. *Tài Liệu Đào Tạo Kiểm Soát Nhiễm Khuẩn.*; 2012.
 20. Centers for Disease Control and Prevention. *Patient-Centered Care for Transgender People: Recommended Practices for Health Care Settings.*
 21. CCRD & Doanh nghiệp xã hội Hải Đăng. *Rào Cản Trong Việc Tiếp Cận Quyền Của LGBT Tại Việt Nam.*; 2018.