



BỆNH VIỆN ĐKKV NINH HÒA
KHOA XÉT NGHIỆM

QUY TRÌNH DỊCH VỤ TƯ VẤN

Mã số:
XN-QTQL 5.4.2
Lần ban hành: 01
Ngày ban hành:
25/7/2024
Số trang: 03

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Lê Thị Hoa Thọ	Nguyễn Trường Sa	Lê Quang Lệnh
Ký tên			
Chức vụ	Nhân viên	Trưởng khoa	Giám đốc
Ngày	24/06/2024	26/06/2024	25/7/2024

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

1. Mục đích

Cung cấp dịch vụ tư vấn, đảm bảo khách hàng có được những thông tin đúng, chính xác từ Khoa Xét nghiệm.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho dịch vụ tư vấn của Khoa Xét nghiệm.

3. Trách nhiệm

Lãnh đạo Khoa và nhân viên phải tuân thủ quy trình này.

4. Định nghĩa và các từ viết tắt**4.1. Định nghĩa**

- Khách hàng: bao gồm các bác sĩ lâm sàng, phòng chăm sóc khách hàng, các cá nhân/tổ chức có sử dụng dịch vụ xét nghiệm của Khoa.

4.2. Các từ viết tắt

- KXN: Khoa Xét nghiệm

5. Nội dung

- Nhân viên của Khoa sẽ hướng dẫn khách hàng lựa chọn dịch vụ xét nghiệm phù hợp theo “Quy trình thu thập bệnh phẩm” trong sổ tay dịch vụ khách hàng.

- QLCL/QLKT/Lãnh đạo Khoa có thể tư vấn về quy trình lấy mẫu, kỹ thuật xét nghiệm và các văn bản pháp quy liên quan đến dịch vụ của Khoa.

- Khoa chỉ tư vấn kết quả xét nghiệm cho khách hàng trong phạm vi chức năng và nhiệm vụ của Khoa. Nhân viên tiến hành xét nghiệm và lãnh đạo Khoa/QLKT được tư vấn kết quả xét nghiệm. Các trường hợp không thuộc phạm vi chức năng và nhiệm vụ của khoa việc tư vấn thuộc về bác sĩ lâm sàng trực tiếp chỉ định/điều trị cho bệnh nhân.

- Đối với tư vấn chuyên sâu, lãnh đạo Khoa hoặc cán bộ có chuyên môn và kinh nghiệm trong lĩnh vực đó sẽ tư vấn.

- Lãnh đạo Khoa/QLCL/QLKT có thể tư vấn cho lãnh đạo Bệnh viện về phòng chống dịch khi có yêu cầu.

- Hình thức tư vấn: trực tiếp, gián tiếp (email, điện thoại, fax)

- Mã phiếu tư vấn: MSTV - 2 số cuối năm - số từ 001; ví dụ: MSTV-17.001

- QLKT ghi vào “Phiếu tư vấn” mã số XN-BM 5.4.2/2; các biên bản cuộc họp tư vấn (nếu có); sau đó gửi cho QLCL để cấp mã phiếu tư vấn và cập nhật vào “Sổ theo dõi tư vấn” mã số XN-BM 5.4.2/1.

Quy trình Dịch vụ tư vấn	Mã tài liệu: QTQL 5.4.2
--------------------------	-------------------------

- QLCL tóm tắt tất cả các dịch vụ/hoạt động thường xuyên được khách hàng yêu cầu tư vấn trong buổi họp Xem xét của Lãnh đạo. Đây là một trong những công tác giúp Khoa Xét nghiệm cải tiến liên tục.

6. Lưu trữ hồ sơ

Tất cả các nội dung được lưu trữ trong hồ sơ Dịch vụ tư vấn. Thời gian lưu 03 năm.

- Sổ theo dõi tư vấn XN-BM 5.4.2/1
- Phiếu tư vấn XN-BM 5.4.2/2
- Biên bản phổ biến sổ tay dịch vụ XN-BM 2429/4....

7. Tài liệu liên quan

- Quy trình hướng dẫn soạn thảo quy trình chuẩn: XN-QTQL 2429/4....
- Quy trình quản lý thông tin XN-QTQL 2429/4.....
- Quy trình quản lý hồ sơ XN-QTQL 2429/4.....

8. Tài liệu tham khảo

- Quyết định Số: 5530/QĐ-BYT về “Hướng dẫn xây dựng quy trình thực hành chuẩn trong quản lý chất lượng xét nghiệm” tại các cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.
- TCVN ISO 15189:2014(ISO 15189:2012) Phòng thí nghiệm Y tế – Yêu cầu về chất lượng và năng lực, Tổng cục tiêu chuẩn đo lường chất lượng, 2014.
- ISO 15189:2012, Medical laboratories -Requirements for quality and competence, 2012.

Phiên bản: 1.0	Trang 3/3
Ngày ban hành: 25/7/2024	