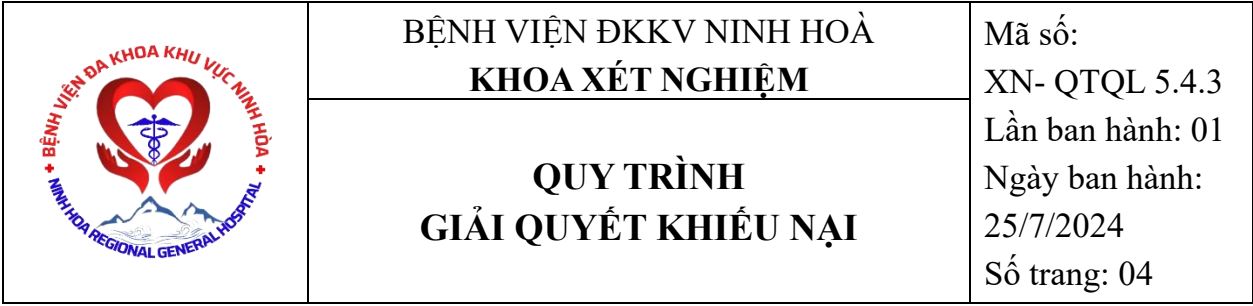




QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mã số:
 XN- QTQL 5.4.3
 Lần ban hành: 01
 Ngày ban hành:
 25/7/2024
 Số trang: 04

	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	25/062024	25/7/2024

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

1. Mục đích

Quy trình này qui định các bước tiến hành tiếp nhận và giải quyết các khiếu nại, phản hồi của khách hàng, khắc phục sự không phù hợp đồng thời qua đó giúp cho Khoa Xét nghiệm xác định được các cơ hội cải tiến.

2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng khi tiếp nhận tất cả các hình thức khiếu nại, phản hồi của khách hàng về hoạt động của Khoa Xét nghiệm

3. Trách nhiệm

Lãnh đạo Khoa và nhân viên có trách nhiệm tuân thủ quy trình này.

4. Định nghĩa và các từ viết tắt

4.1. Định nghĩa

- Người bệnh: Là người sử dụng dịch vụ khám bệnh, chữa bệnh.
- Người nhà người bệnh: Là những người vào bệnh viện để tham gia phục vụ, chăm sóc người bệnh, gồm: vợ hoặc chồng, ông, bà, cha, mẹ, anh chị em, con, cháu và những người thân khác.
- Khách hàng: Là người bệnh, người nhà người bệnh, nhân viên y tế, những người sử dụng dịch vụ của Khoa Xét nghiệm.

4.2. Chữ viết tắt

- QLCL: Quản lý chất lượng
- KXN: Khoa Xét nghiệm.
- KTV Kỹ thuật viên

5. Nội dung

5.1. Tiếp nhận khiếu nại

- Khách hàng có thể trực tiếp/gián tiếp khiếu nại về hoạt động của Khoa Xét nghiệm với nhân viên/cán bộ đầu mối/QLCL/QLKT/Lãnh đạo Khoa Xét nghiệm.
- Hình thức khiếu nại có thể là công văn, fax, điện thoại hoặc gặp trực tiếp.
- Khi khách hàng khiếu nại trực tiếp hay gián tiếp thì người tiếp nhận ghi nội dung vào phần Tiếp nhận khiếu nại của “Biên bản giải quyết khiếu nại” theo biểu mẫu mã số XN-BM 5.4.3/1
- Người tiếp nhận khiếu nại điền thông tin vào “Sổ theo dõi khiếu nại khách hàng” theo biểu mẫu mã số XN-BM 5.4.3/2

5.2. Giải quyết khiếu nại

- Lãnh đạo Khoa Xét nghiệm/QLCL/QLKT trực tiếp hoặc chỉ định cán bộ xem xét nội dung khiếu nại và điều tra tìm nguyên nhân, bằng chứng.
- Nếu khiếu nại không chính xác hoặc phát hiện có sai sót nhưng không phải do Khoa Xét nghiệm gây ra, người giải quyết khiếu nại phải thu thập các bằng chứng cụ thể để giải thích cho khách hàng.
- Nếu phát hiện sai sót/sự không phù hợp từ phía Khoa Xét nghiệm, người giải quyết khiếu nại cần đề xuất các giải pháp phù hợp.
- Từ các phát hiện và bằng chứng thu thập được, người giải quyết khiếu nại điền các thông tin vào phần Giải quyết khiếu nại của “Biên bản giải quyết khiếu nại” theo biểu mẫu mã số XN-BM 5.4.3/1 và các biện pháp giải quyết khiếu nại nếu cần thiết. Trên cơ sở đó Khoa Xét nghiệm sẽ trao đổi với khách hàng và thống nhất cách thức giải quyết.
- Khách hàng ký xác nhận đồng ý hoặc không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại. Nếu khách hàng không đồng ý thì Khoa Xét nghiệm phải lập tiếp “Biên bản giải quyết khiếu nại”.

Nếu khách hàng khiếu nại gián tiếp (email, điện thoại...) không trực tiếp ký vào biên bản thì cán bộ giải quyết khiếu nại sẽ ghi vào phần “xác nhận của khách hàng” khiếu nại đã được giải quyết.

-Trong quá trình giải quyết khiếu nại nếu phát hiện có sự không phù hợp, Khoa Xét nghiệm lập mã số cho sự không phù hợp và giải quyết theo quy trình “Kiểm soát sự không phù hợp” (mã số: XN-QTQL).

5.3. Trả lời khiếu nại của khách hàng

- Khi có kết quả giải quyết khiếu nại, lãnh đạo Khoa Xét nghiệm hoặc người được chỉ định phải thông báo cho khách hàng bằng văn bản hoặc trả lời trực tiếp. Nếu khách hàng chưa hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại, Khoa Xét nghiệm và khách hàng sẽ thống nhất các biện pháp giải quyết khác.
- Nội dung thống nhất giữa Khoa Xét nghiệm và khách hàng cần được ghi lại vào “Biên bản giải quyết khiếu nại” (mã số: XN-BM 5.4.3/1).

6. Lưu giữ hồ sơ

- Tất cả các nội dung được lưu trữ trong hồ sơ Giải quyết khiếu nại.
- Sổ theo dõi khiếu nại khách hàng XN-BM 5.4.3.2

Quy trình Giải quyết khiếu nại	Mã tài liệu: QTQL 5.4.3
--------------------------------	-------------------------

- Biên bản giải quyết khiếu nại

XN-BM 5.4.3/1

7. Tài liệu liên quan

- Quy trình khảo sát sự không hài lòng của khách hàng

XN-QTQL 5.4.1

- Quy trình quản lý thông tin điện tử

XN-QTQL 5.9.3

- Quy trình quản lý hồ sơ

XN-QTQL 5.2.3

8. Tài liệu tham khảo

- 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 4/4
Ngày ban hành: 25/7/2024	