



BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG

**KHOA HUYẾT HỌC – TRUYỀN MÁU**

**QUY TRÌNH  
TIẾP NHẬN VÀ XEM XÉT HỢP ĐỒNG  
CUNG CẤP DỊCH VỤ XÉT NGHIỆM**

Mã số: QT.04.

HHTM.QL

Phiên bản: 2.0

Ngày ban hành:

20/07/2016

	Người biên soạn	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Bùi Thị Nguyệt Ánh	Đào Tố Uyên	Nguyễn Văn Kính
Ký tên			
Chức vụ	KTV Trưởng	Trưởng phòng TCKT	Giám đốc
Ngày	...../...../.....	...../...../.....	...../...../.....

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

Phiên bản số	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày xem xét/sửa đổi	Người xem xét/ sửa đổi
2.0	Toàn bộ quy trình	Thay đổi theo mẫu quy trình thực hành chuẩn theo quyết định số 5530/QĐ-BYT của Bộ y tế	01.07.2016/ 20.07.2016	Hoàng Văn Tuyết/ Bùi Thị Nguyệt Ánh

- 1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy trình này.*
- 2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Bệnh viện.*
- 3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát.*

### **NƠI NHẬN**

STT	Nơi nhận
1	Giám đốc
2	Phòng TCKT
3	Phòng Hành chính Quản trị
4	Phòng Kế hoạch – Tổng hợp
5	Khoa Huyết học – Truyền máu

**1. Mục đích**

Quy định thống nhất quy trình tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ xét nghiệm và xem xét đáp ứng tại Khoa Huyết học – Truyền máu, Bệnh viện Bệnh nhiệt đới Trung Ương.

**2. Phạm vi áp dụng**

Áp dụng đối với việc xem xét các hợp đồng cung cấp dịch vụ xét nghiệm tiến hành tại Khoa Huyết học – Truyền máu.

**3. Trách nhiệm:**

Giám đốc Bệnh viện, Phòng tài chính kế toán, Phòng Kế hoạch tổng hợp và Khoa Huyết học – Truyền máu có trách nhiệm thực hiện theo đúng quy trình này  
ISO 15189: 2012 – phòng thí nghiệm y tế - yêu cầu về chất lượng và năng lực.

**4. Định nghĩa, thuật ngữ và từ viết tắt****4.1 Định nghĩa:**

Không

**4.2 Giải thích thuật ngữ**

Không

**4.3 Từ viết tắt**

Không

**5 Nội dung quy trình**

<b>Bước thực hiện</b>	<b>Các hoạt động chính và tài liệu liên quan</b>	<b>Người thực hiện</b>
<b>5.1 Tiếp nhận và xem xét yêu cầu</b>		
5.1.1 Tiếp nhận	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trao đổi để hiểu rõ yêu cầu khách hàng về chỉ tiêu xét nghiệm, số lượng, phương pháp xét nghiệm, thời gian trả kết quả;</li> <li>- Xem xét khả năng đáp ứng của khoa. Trường hợp nếu có một số yêu cầu khách hàng cần xem xét về</li> </ul>	Lãnh đạo Khoa Huyết học – Truyền máu và các cán bộ liên quan

	<p>năng lực chuyên môn, nguồn lực thì lãnh đạo khoa tiến hành trao đổi/hợp với các cán bộ liên quan để thống nhất;</p> <p>- Hai bên thống nhất nội dung cung cấp dịch vụ xét nghiệm, yêu cầu cụ thể được hai bên thống nhất và lập văn bản theo mẫu <b><u>BM.04.HHTM.QL.01</u></b>.</p>	
5.1.2 Đề xuất	<p>- Căn cứ trên yêu cầu của khách hàng và khả năng đáp ứng của khoa, trưởng khoa Khoa Huyết học – Truyền máu đề xuất phương án trình giám đốc đốc bệnh viện xem xét và chỉ đạo theo mẫu <b><u>BM.04.HHTM.QL.01</u></b>;</p> <p>- Phối hợp với các phòng ban liên quan thực hiện ý kiến chỉ đạo của giám đốc bệnh viện.</p>	Trưởng Khoa Huyết học – Truyền máu
<b>5.2 Dự thảo và ký kết hợp đồng</b>		
5.2.1 Dự thảo hợp đồng	<p>- Dự thảo các điều khoản hợp đồng (theo mẫu BV);</p> <p>- Góp ý về điều khoản chuyên môn, kỹ thuật;</p> <p>- Thương thảo và thống nhất với khách hàng.</p>	Phòng Tài chính kế toán & Lãnh đạo Khoa Huyết học – Truyền máu
5.2.2 Ký kết	<p>a) Ký hợp đồng kinh tế;</p> <p>b) Gửi hợp đồng tới các bên liên quan để phối hợp triển khai.</p>	Giám đốc Bệnh viện & Phòng Tài chính kế toán
<b>5.3 Thực hiện hợp đồng</b>		
5.3.1 Phân công và lập kế hoạch	<p>- Phân công cán bộ theo dõi hợp đồng và phối hợp với các phòng liên quan theo dõi triển khai. Bộ phận hành chính Khoa Huyết học - Truyền máu ghi sổ</p>	Giám đốc Bệnh viện và các Khoa

	<p>theo dõi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoa Huyết học - Truyền máu và các khoa, phòng liên quan lên kế hoạch thực hiện các điều khoản trong hợp đồng.</li> </ul>	phòng liên quan
5.3.2 Tiếp nhận mẫu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận bệnh phẩm theo <b>QT.02.HHTM.QL</b>;</li> <li>- Thực hiện theo sổ tay lấy mẫu bệnh phẩm và quy trình tiếp nhận mẫu bệnh phẩm.</li> </ul>	Cán bộ Khoa Huyết học - Truyền máu
5.3.3 Thống kê, báo cáo và quyết toán	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thống kê hàng ngày hoặc theo theo đợt</li> <li>- Khoa Huyết học - Truyền máu báo cáo số liệu và quyết toán với Phòng tài chính kế toán</li> <li>- Kế toán thanh toán với khách hàng</li> </ul>	Phòng Tài chính kế toán & Lãnh đạo Khoa Huyết học – Truyền máu
<b>5.4 Trao đổi thông tin với khách hàng</b>		
5.4.1 Trao đổi thông tin	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoa Huyết học - Truyền máu làm đầu mối trao đổi thông tin với khách hàng.</li> <li>- Điều chỉnh chỉ tiêu, số lượng, thời gian,..</li> <li>- Giải đáp thắc mắc và xử lý các phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng</li> </ul>	GĐBV LĐ Khoa HH - TM và các Khoa liên quan
5.4.2 Thay đổi hợp đồng	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chỉnh sửa hợp đồng:</li> <li>- Khi công việc được thực hiện, nếu có những phát sinh nào cần chỉnh sửa lại trong hợp đồng thì Hội đồng Quản lý Khoa Huyết học - Truyền máu sẽ họp và ra quyết định chỉnh sửa, những quyết định này phải được ghi lại trong biên bản cuộc họp sau đó trình giám đốc bệnh viện.</li> </ul>	GĐBV LĐ Khoa HH - TM và các Khoa liên quan
<b>5.5 Thanh lý hợp đồng và đánh giá phản hồi khách hàng</b>		
5.5.1 Thanh lý	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lập bản thanh lý hợp đồng</li> <li>- Ký thanh lý hợp đồng</li> </ul>	Giám đốc Bệnh viện &

		Phòng Tài chính kế toán
5.5.2 Đánh giá sự hài lòng của khách hàng	<p>- Khi tiến hành thanh lý hợp đồng với khách hàng, lãnh đạo khoa Huyết học - Truyền máu gửi công văn cảm ơn khách hàng theo <b>BM.04.HHTM.QL.02</b> và phiếu thu thập ý kiến khách hàng theo <b>BM.14.HHTM.QL.01</b> của quy trình <b>QT.14.HHTM.QL</b> kèm hồ sơ thanh lý;</p> <p>- Tiếp nhận kết quả đánh giá;</p> <p>- Xem xét và cải tiến theo quy trình cải tiến HTQLCL.</p>	LĐ khoa Huyết học - Truyền máu

## 6 Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Yêu cầu cung cấp dịch vụ xét nghiệm	Khoa HHTM	3 năm
2	Sổ nhận tiếp mẫu	Khoa HHTM	3 năm
3	Hợp đồng kinh tế	Khoa HHTM	3 năm
4	Báo cáo, các thay đổi/điều chỉnh (nếu có),	Khoa HHTM	3 năm
5	Biên bản thanh lý hợp đồng	Khoa HHTM	3 năm
6	Phiếu thu thập ý kiến khách hàng	Khoa HHTM	3 năm

## 7. Tài liệu liên quan

- BM.04.HHTM.QL.01: Yêu cầu cung cấp dịch vụ
- BM.14.HHTM.QL.01: Phiếu thu thập ý kiến khách hàng
- BM.04.HHTM.QL.02: Công văn cảm ơn khách hàng

## 8. Tài liệu tham khảo:

Không