



BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG
KHOA XÉT NGHIỆM

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mã số: XN-QTQL-11
Phiên bản: 1.0
Ngày ban hành:
15/04/2016

	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Mỹ Hạnh	Đào Tuyết Trinh	Nguyễn Vũ Trung
Chức vụ	Quản lý kỹ thuật	Phó trưởng khoa	Trưởng khoa
Ký tên			
Ngày	25/03/2016	31/03/2016	15/4/2016

NOI NHẬN

STT	Nơi nhận	STT	Nơi nhận
1.	Phòng Miễn dịch-HIV	5.	Phòng Hóa sinh
2.	Phòng Sinh học phân tử	6.	Phòng Nghiên cứu và phát triển
3.	Phòng Vi khuẩn-Môi trường- Lao-Hấp rửa	7.	Khoa Xét nghiệm cơ sở Đông Anh
4.	Phòng Ký sinh trùng		

1. Mục đích

Quy trình này nhằm quy định thống nhất cách thức thực hiện công tác tiếp nhận và giải quyết khiếu nại của khách hàng trong mọi hoạt động của Khoa Xét nghiệm.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng tại Khoa Xét nghiệm khi thực hiện tiếp nhận, xem xét và giải quyết những phản hồi, khiếu nại của khách hàng đối với các hoạt động của Khoa Xét nghiệm.

3. Trách nhiệm

- Tất cả nhân viên trong khoa có trách nhiệm thực hiện quy trình này.
- Trưởng khoa có trách nhiệm quản lý chung.

4. Định nghĩa và chữ 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 thực hiện

- Mọi sự phản hồi, khiếu nại của khách hàng liên quan đến mọi hoạt động của Khoa Xét nghiệm cần được tiếp nhận, xử lý.
- Khi có phản hồi của khách hàng thông qua việc trao đổi thông tin như: gọi điện thoại, trực tiếp bằng lời, phản ánh ở giao ban bệnh viện.... thì tất cả các nhân viên tiếp nhận thông tin phản hồi cần phản ánh lại ngay với Trưởng/Phó khoa hoặc KTV trưởng. Thông tin phản hồi sẽ được Lãnh đạo khoa xem xét và phân công giải quyết. Những

thông tin phản hồi tích cực cũng sẽ được ghi nhận để đánh giá kết quả thực hiện hệ thống Quản lý chất lượng của khoa.

- Nhân viên/các phòng giải quyết phản hồi theo sự phân công và báo cáo lại kết quả cho Lãnh đạo khoa.

- Lãnh đạo khoa sẽ xem xét kết quả của việc xử lý và đưa ra khuyến nghị nếu có.

- Kết quả xử lý sẽ được KTV trưởng hoặc Lãnh đạo khoa thông báo ngay cho khách hàng.

- Mọi thông tin về việc xử lý được KTV trưởng ghi chép lại trong biểu mẫu BM.QTQL.11.01.

- Mọi phản hồi của khách hàng dưới dạng văn bản thì việc giải quyết sẽ được thực hiện theo quy định bệnh viện

- Những phản hồi, khiếu nại của khách hàng là do sự không phù hợp thì người được giao nhiệm vụ xử lý cần ghi chép lại.

6. Lưu hồ sơ

Ghi chép đầy đủ các thông tin vào các biểu mẫu liên quan dưới đây:

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ theo dõi giải quyết khiếu nại của khách hàng BM.QTQL.11.01	Phòng QLCL Hành chính khoa	3 năm

7. Tài liệu liên quan

Không áp dụng

8. Tài liệu tham khảo

- Luật khám, chữa bệnh - Quốc hội ban hành ngày 04/12/2009;

- Quy chế Bệnh viện - Bộ Y tế ban hành năm 1997;

- Thông tư 07/2011/TT - BHYT ban hành ngày 26/1/2011;

- Quy định nội dung, quy trình chăm sóc người bệnh toàn diện Ban hành theo Quyết định số 415/QĐ-BV BNĐTƯ ngày 25 tháng 10 năm 2011 của Giám đốc Bệnh viện Bệnh Nhiệt đới Trung ương;

- Bộ Y tế, Số: 5530/QĐ-BYT - Hướng dẫn xây dựng quy trình thực hành chuẩn trong Quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh.