

Mã hiệu:	QTQL-13
Phiên bản:	03
Ngày ban hành:	12/10/2022
Trang:	1/7

Ngày 12 tháng 10 năm 2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lan Anh

TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM-CĐHA&TDCN	Mã hiệu:	QTQL-13
	Phiên bản:	03
QUY TRÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN	Ngày ban hành:	12/10/2022
	Trang:	2/7

MỤC LỤC

1.	MỤC ĐÍCH.....	3
2.	PHẠM VI ÁP DỤNG	3
3.	TÀI LIỆU LIÊN QUAN.....	3
4.	ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT	3
4.1	<i>Định nghĩa</i>	3
4.2	<i>Chữ viết tắt</i>	3
5.	NỘI DUNG.....	3
5.1	<i>Lưu đồ</i>	4
5.2	<i>Mô tả</i>	5
6.	BIỂU MẪU/HỒ SƠ	7



TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM-CĐHA&TDCN	Mã hiệu:	QTQL-13
	Phiên bản:	03
QUY TRÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN	Ngày ban hành:	12/10/2022
	Trang:	3/7

1. MỤC ĐÍCH

- Thủ tục này quy định cách thức của KXN đảm bảo rằng:
 - o Luôn luôn hợp tác với khách hàng, tư vấn cho khách hàng về chuyên môn nghiệp vụ.
 - o Bảo mật thông tin và quyền sở hữu của khách hàng;
 - o Chủ động và sẵn sàng tiếp nhận, giải quyết phàn nàn của khách hàng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này được áp dụng trong hoạt động dịch vụ đối với khách hàng và tiếp nhận giải quyết các phàn nàn của khách hàng tại KXN phù hợp yêu cầu tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017.

3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn ISO/IEC 17025:2017, mục 7.9 Dịch vụ đối với khách hàng, Phàn nàn
- Sổ tay chất lượng KXN
- AGL 04: Yêu cầu bổ sung công nhận lĩnh vực Vi sinh;
- AGL 03: Yêu cầu bổ sung công nhận lĩnh vực Hóa PT;

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

- Khách hàng: là các tổ chức cá nhân sử dụng dịch vụ xét nghiệm của Khoa xét nghiệm - Trung tâm Y tế Dự phòng Khánh Hòa;
- Khiếu nại nhẹ: Trong qui trình này được hiểu là các khiếu nại không liên quan đến số liệu và kết quả của quá trình xét nghiệm (trình bày Báo cáo thử nghiệm, sai lỗi chính tả...).
- Khiếu nại nặng: Trong qui trình này được hiểu là các khiếu nại liên quan đến kết quả cuối cùng của hoạt động xét nghiệm. Các khiếu nại liên quan đến thái độ phục vụ của nhân viên thí nghiệm cũng được coi như một khiếu nại nặng.

4.2 Chữ viết tắt

- HTQL: Hệ thống quản lý;
- KXN: Khoa Xét nghiệm;
- QLKT: Quản lý kỹ thuật
- QLCL: Quản lý chất lượng
- KPH: Không phù hợp

5. NỘI DUNG

TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM-CĐHA&TDCN	Mã hiệu:	QTQL-13
	Phiên bản:	03
QUY TRÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN	Ngày ban hành:	12/10/2022
	Trang:	4/7

5.1 Lưu đồ

Trách nhiệm	Nội dung hoạt động	Biểu mẫu
QLCL	<pre> graph TD A([Tiếp nhận ý kiến phản nàn, khiếu nại của KH]) --> B{Kiểm tra} B -- "Làm rõ thêm?" --> A B --> C{Đánh giá} C -- "Tiến hành xử lý và theo dõi ý kiến khách hàng" --> C C -- "Nặng" --> D[Lập phiếu đề nghị xử lý khiếu nại khách hàng] C -- "Ý kiến, phản nàn nhẹ" --> C D --> E[Đề xuất biện pháp giải quyết] E --> F{Xem xét} F -- "không" --> E F -- "Có" --> G[Thực hiện giải quyết và thông báo cho khách hàng] G --> H{Xác nhận?} H -- "không" --> G H --> I[Thực hiện hành động khắc phục phòng ngừa (nếu cần)] I --> J[Xác nhận lưu hồ sơ] </pre>	BM-QLCL-13-01 Sổ theo dõi ý kiến khách hàng và khách hàng tham quan
QLCL & QLKT		BM-QLCL-13-01 Sổ theo dõi ý kiến khách hàng và khách hàng tham quan
QLCL QLKT		BM-QLCL-13-01 Sổ theo dõi ý kiến khách hàng và khách hàng tham quan
QLCL		BM-QLCL-13-02 Phiếu giải quyết phản nàn
QLCL / Người được phân công		BM-QLCL-13-02 Phiếu giải quyết phản nàn
Khách hàng Trưởng Khoa		BM-QLCL-13-02 Phiếu giải quyết phản nàn
Người được phân công		BM-QLCL-13-02 Phiếu giải quyết phản nàn Các giấy tờ liên quan
Người được phân công/ Khách hàng		BM-QLCL-13-02 Phiếu giải quyết phản nàn
Trưởng Khoa/ QLCL		QTQL-05 Quy trình khắc phục phòng ngừa
TC-HC/ Người được phân công		BM-QLCL-13-02 Phiếu giải quyết phản nàn Các giấy tờ liên quan

TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM-CĐHA&TDCN	Mã hiệu:	QTQL-13
	Phiên bản:	03
QUY TRÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT PHẢN NÀN	Ngày ban hành:	12/10/2022
	Trang:	5/7

5.2 Mô tả

5.2.1 Tiếp nhận ý kiến, khiếu nại của khách hàng (bước 1)

- QLCL Khoa xét nghiệm tiếp nhận thông tin ý kiến khiếu nại của khách hàng có thể từ phía cán bộ liên quan trực tiếp gặp gỡ, trao đổi với khách hàng, hoặc những thông tin phản hồi của khách hàng qua các hình thức như: trực tiếp, fax, công văn, điện thoại....
- Ý kiến, khiếu nại của khách hàng có thể xảy ra trong nhiều giai đoạn, vì vậy cán bộ liên quan thường xuyên gặp gỡ, trao đổi với khách hàng, theo dõi tình hình để nắm bắt những thông tin phản hồi từ khách hàng một cách nhanh nhất, để kịp thời đưa ra những phương án xử lý tối ưu. Khi tiếp nhận, phải định tính chính xác của phản nàn, khiếu nại, nếu cần làm rõ thì phải trao đổi thêm với khách, nếu không chính xác thì giải thích cho khách hàng hiểu vấn đề. Nội dung khiếu nại được cập nhật vào Sổ theo dõi ý kiến khách hàng và khách hàng tham quan theo mẫu BM-QLCL-13-01, Trưởng khoa có nhiệm vụ xem xét sổ hàng ngày để đưa ra đưa các phương án giải quyết phù hợp.

5.2.2 Kiểm tra, đánh giá và lập phiếu đề nghị giải quyết khiếu nại (bước 2,3,4,5)

- Sau khi tiếp nhận thông tin khiếu nại mà các bộ phận chuyển về, QLCL/ QLKT tiến hành phân tích thông tin để xác định tính chính xác của thông tin để giải quyết khiếu nại.
- Các thông tin khiếu nại rất đa dạng, vì thế phân tích thông tin phải căn cứ vào nhiều yếu tố: hợp đồng đã ký giữa 2 bên, căn cứ vào yêu cầu xét nghiệm được xác nhận.
- Khi khiếu nại đã được kiểm tra xác nhận là do Khoa xét nghiệm, QLCL hoặc người được phân công gọi điện hoặc trao đổi với Khách hàng là tiếp nhận khiếu nạn, hẹn thời gian trả lời khiếu nại.
- Khi phân tích thông tin lần 1 có 2 trường hợp xảy ra:

Trường hợp (1):

- Sau khi phân tích thông tin, nếu khiếu nại của khách hàng nằm trong phạm vi mà Khoa Xét nghiệm có thể xử lý được, Trưởng khoa hay người được phân công gọi điện hay gặp trực tiếp khách hàng, đề nghị khách hàng phối hợp với Khoa Xét nghiệm cùng giải quyết.
- Nếu khiếu nại của khách hàng không thuộc về Khoa xét nghiệm, lỗi có thể do khách hàng hoặc do các yếu tố khách quan, Trưởng khoa Xét nghiệm hay người được phân công gọi điện thông báo và giải thích cho khách hàng để họ có biện pháp giải quyết kịp thời.

Trường hợp (2):

TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM-CĐHA&TDCN	Mã hiệu:	QTQL-13
	Phiên bản:	03
QUY TRÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NẠI	Ngày ban hành:	12/10/2022
	Trang:	6/7

- Nếu khiếu nại vượt quá khả năng của Khoa Xét nghiệm, căn cứ vào ý kiến khiếu nại của khách hàng trong sổ theo BM-QLCL-13-01 hoặc đề nghị giải quyết khiếu nại của khách hàng theo BM-QLCL-13-02, Giám đốc Trung tâm sẽ xác định các phòng ban chức năng có liên quan đến nội dung khiếu nại để chuyển thông tin cho các phòng đó kiểm tra và xử lý.
- Chuyển thông tin cho các phòng ban chức năng phải chính xác, đầy đủ các thông tin về khách hàng, các thông tin khiếu nại, ngày khiếu nại, thời gian yêu cầu kết thúc việc xử lý khiếu nại,...
- Sau khi chuyển thông tin cho các phòng liên quan, Khoa Xét nghiệm thường xuyên theo dõi tiến độ giải quyết, cũng như thường xuyên trao đổi thông tin với khách hàng.

5.2.3 *Xác định nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý (bước 6)*

- Sau khi kiểm tra thông tin khiếu nại, QLCL hoặc QLKT xác định các nguyên nhân và xác định cá nhân liên quan đến khiếu nại vào BM-QTQL-13-02.
- Phương án giải quyết khiếu nại theo nguyên tắc:
 - + Phương án giải quyết được lập bởi QLCL hoặc QLKT và không có cá nhân liên quan đến hoạt động trước đó.
 - + Phương án giải quyết phải được Trưởng KXN phê duyệt trước khi thực hiện.
 - + Phương án giải quyết giao cho cá nhân khác không liên quan đến hoạt động trước thực hiện biện pháp khắc phục và xử lý khiếu nại.
 - + Nếu khiếu nại liên quan đến nhiều phòng chức năng, nó phải đảm bảo được sự thống nhất cả về phương thức, thời gian và tiến độ thực hiện vì vậy phương án xử lý phải được Giám đốc Trung tâm phê duyệt rồi mới tiến hành xử lý.
- Khoa Xét nghiệm theo dõi tiến độ xử lý, xây dựng phương án xử lý.
 - o Phương án xử lý phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền.
 - o Trường hợp (1''): Nếu phương án không được phê duyệt, Khoa Xét nghiệm phải xem lại phương án xử lý của mình đã hợp lý chưa.
 - o Trường hợp (2''): Nếu phương án đã được duyệt thì sẽ tiến hành thực hiện.

5.2.4 *Thực hiện giải quyết, xử lý khiếu nại và đàm phán với khách hàng*

- Khoa Xét nghiệm tiếp nhận thông tin khiếu nại và căn cứ vào nguyên nhân khiếu nại và phương án xử lý để giải quyết với khách hàng. Phương án xử lý phải rõ ràng, chính xác về thời gian thực hiện. Phương án xử lý khiếu nại phải có sự thống nhất giữa các bộ phận trong Khoa, Trung tâm, tiết kiệm thời gian và chi phí, đảm bảo quyền lợi cho khách hàng và uy tín của Trung tâm.

TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA KHOA XÉT NGHIỆM-CDHA&TDCN	Mã hiệu:	QTQL-13
	Phiên bản:	03
QUY TRÌNH DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN	Ngày ban hành:	12/10/2022
	Trang:	7/7

- Tổ chức thực hiện biện pháp xử lý: người được phân công có trách nhiệm tổ chức thực hiện biện pháp xử lý ý kiến khách hàng theo đúng kế hoạch đã được phê duyệt.

5.2.5 Giám sát thực hiện

- Theo dõi và kiểm tra đánh giá lại biện pháp xử lý: Trưởng khoa Xét nghiệm xem xét lại hoạt động xử lý ý kiến đã thực hiện. Nếu đạt thì kết thúc và tiến hành lưu hồ sơ thực hiện. Nếu không đạt yêu cầu xử lý lại hoặc có biện pháp mới.
- Nếu kết quả thực hiện biện pháp xử lý đạt yêu cầu, Khách hàng chấp nhận biện pháp khắc phục, Trưởng khoa xét nghiệm ra thông báo kết thúc và đóng khiếu nại bằng văn bản hoặc email cho khách hàng.

5.2.6 Hành động khắc phục phòng ngừa (nếu có)

- Các lỗi không phù hợp do khách hàng có ý kiến, phàn nàn cần thiết phải có hành động khắc phục phòng ngừa sẽ được xử lý theo Quy trình khắc phục phòng ngừa để ngăn ngừa sự tái diễn.

5.2.7 Báo cáo tổng hợp và lưu hồ sơ

- Định kỳ Trưởng khoa Xét nghiệm có nhiệm vụ cập nhật các thông tin và tổng hợp các ý kiến, khiếu nại của khách hàng để báo cáo Giám đốc Trung tâm
- Định kỳ Khoa Xét nghiệm tổng hợp lấy ý kiến của khách hàng thông qua phiếu đánh giá dịch vụ xét nghiệm theo BM-QLCL-13-03

6. BIỂU MẪU/HỒ SƠ

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu	Nơi lưu	Thời gian
1	Sổ theo dõi ý kiến khách hàng và khách hàng tham quan	BM-QLCL-13-01	Khoa XN	3 năm
2	Phiếu giải quyết phàn nàn	BM-QLCL-13-02	Khoa XN	3 năm
3	Phiếu đánh giá dịch vụ xét nghiệm	BM-QLCL-13-03	Khoa XN	3 năm