



TRUNG TÂM Y TẾ DỰ PHÒNG QUẢNG NINH

QUY TRÌNH DỊCH VỤ, TƯ VẤN VÀ GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN PMCQN. QT 07

Bản số:

Người giữ:

	Biên soạn	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên			
Ký tên			
Ngày			

THEO DÕI SOÁT XÉT TÀI LIỆU

Lần soát xét	Vị trí	Nội dung soát xét	Ngày soát xét

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được xây dựng để đảm bảo quy định phạm vi, trách nhiệm và nội dung các bước tiến hành:

- Dịch vụ TN/XN và tư vấn của các Đơn vị thuộc Trung tâm Y tế dự phòng Quảng Ninh đáp ứng, thoả mãn yêu cầu của khách hàng.
- Tiếp nhận, xử lý phàn nàn của khách hàng liên quan đến dịch vụ TN/XN của trung tâm.

II. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng khi:

- Khách hàng cần các thông tin, cần có sự tư vấn và sử dụng dịch vụ TN/XN của Trung tâm Y tế dự phòng Quảng Ninh
- Trung tâm chủ động tìm kiếm thông tin phản hồi của khách hàng.
- Khách hàng chủ động cung cấp thông tin về sự không vừa ý với dịch vụ TN/XN của Trung tâm.

III. TRÁCH NHIỆM

Nhân viên nhận mẫu

- Trao đổi và hướng dẫn khách hàng viết phiếu yêu cầu thử nghiệm hoặc soạn hợp đồng
- Bảo mật các thông tin của khách hàng
- Thu thập phiếu đóng góp ý kiến của khách hàng
- Tiếp nhận các ý kiến phàn nàn của khách hàng

Trưởng Đơn vị/QLKT

- Xây dựng năng lực thử nghiệm
- Bảo mật thông tin khách hàng
- Tư vấn cho khách hàng các nội dung liên quan đến kỹ thuật khi được yêu cầu
- Tiếp nhận và tham gia xử lý các ý kiến phàn nàn của khách hàng

QLCL

- Tập hợp, thống kê toàn bộ các phiếu đóng góp ý kiến của khách hàng.
- Lên danh sách các khách hàng cần gửi phiếu góp ý kiến trực tiếp và thực hiện gửi, thu thập phiếu.
- Tư vấn cho khách hàng các nội dung liên quan đến nhiệm vụ quản lý, hệ thống quản lý của trung tâm.
- Tiếp nhận và tham gia xử lý các ý kiến phàn nàn của khách hàng.

IV. NỘI DUNG

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu
<p>4.1. Dịch vụ khách hàng</p>		
<p>4.1.1. Chủ động thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng</p> <p>Đơn vị có Phiếu thu thập ý kiến của khách hàng - PMCQN. BM 07/01 để ở nơi nhận yêu cầu thử nghiệm giúp khách hàng có thể góp ý kiến.</p> <p>Nhân viên nhận mẫu thường xuyên trao đổi với khách hàng, chủ động đưa phiếu thu thập thông tin cho khách hàng trong quá trình giao dịch với khách hàng.</p> <p>Định kỳ hàng năm QLCL gửi phiếu thu thập ý kiến tới khách hàng thường xuyên và tiếp nhận thư gửi về.</p> <p>QLCL tổng kết các thông tin phản hồi của khách hàng làm nguồn thông tin đầu vào cho báo cáo hợp xem xét của Trung tâm hàng năm theo Quy trình Xem xét của lãnh đạo- PMCQN.QT 15</p>	<p>Nhân viên nhận mẫu QLCL</p>	<p>PMCQN.BM 07/01 PMCQN.QT 15</p>
<p>4.1.2. Tăng cường các biện pháp nhằm đáp ứng các yêu cầu chính đáng của khách hàng</p> <p>Nhân viên tiếp nhận mẫu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Giải đáp các thắc mắc của khách hàng đảm bảo khách hàng hiểu rõ và chấp nhận các thông tin liên quan thỏa thuận sử dụng dịch vụ của trung tâm cũng như các thông tin liên quan hoạt động của trung tâm. - Trường hợp không giải đáp được các thắc mắc của khách hàng cần liên lạc trực tiếp tới người có trách nhiệm để giải đáp cho khách hàng. - Hướng dẫn khách hàng điền phiếu tiếp nhận yêu cầu. <p>Trưởng Đơn vị, QLCL, QLKT hoặc nhân viên được phân công:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn khách hàng thăm quan hoặc quan sát hoạt động thí nghiệm khi khách hàng yêu cầu - Đề xuất các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng <p>Giải đáp cho khách hàng khi có các thắc mắc hoặc khách hàng cần cung cấp thông tin.</p>	<p>Nhân viên nhận mẫu Trưởng Đơn vị, QLCL, QLKT hoặc nhân viên được phân công</p>	

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu
4.2. Dịch vụ tư vấn		
<p>4.2.1. Hoạt động tư vấn của trung tâm với khách hàng có thể liên quan đến các vấn đề sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lựa chọn các dịch vụ TN/XN bao gồm loại TN/XN, phương pháp. - Loại bệnh phẩm phù hợp cho TN/XN. - Cách thức lấy mẫu và bảo quản. - Kiểm tra định kỳ kết quả TN/XN. - Giải thích các kết quả TN/XN... 	<p>Nhân viên nhận mẫu Trưởng Đơn vị, QLCL, QLKT hoặc nhân viên được phân công</p>	
<p>4.2.2. Nhân viên tiếp nhận yêu cầu tư vấn của khách hàng nếu thuộc năng lực và phạm vi của mình sẽ thực hiện tư vấn cho khách hàng và ghi nhận biểu Sổ theo dõi tư vấn - PMCQN. BM 07/02.</p>	<p>Nhân viên nhận mẫu</p>	<p>PMCQN.BM 07/02</p>
<p>4.2.3. Trường hợp không thuộc phạm vi, trách nhiệm và năng lực nhân viên tiếp nhận sẽ liên lạc tới cán bộ liên quan để giải đáp cho khách hàng và ghi vào Sổ theo dõi tư vấn - PMCQN. BM 07/02.</p>	<p>Nhân viên nhận mẫu Trưởng Đơn vị, QLCL, QLKT hoặc nhân viên được phân công</p>	<p>PMCQN.BM 07/02</p>
<p>4.2.4. Trường hợp khách hàng muốn có tư vấn bằng văn bản thì nhân viên tiếp nhận hướng dẫn khách hàng ghi vào Phiếu đề nghị tư vấn PMCQN. BM 07/03 và chuyển về cán bộ có trách nhiệm để trả lời.</p>	<p>Nhân viên nhận mẫu Trưởng Đơn vị, QLCL, QLKT hoặc nhân viên được phân công</p>	<p>PMCQN.BM 07/03</p>
<p>4.2.5. Tùy thuộc phạm vi yêu cầu tư vấn liên quan đến cấp quản lý nào thì GD trung tâm, Trưởng Đơn vị, sẽ chỉ đạo trực tiếp thực hiện trả lời cho khách hàng.</p>	<p>Giám đốc trung tâm Trưởng đơn vị</p>	
<p>4.2.6. Để đảm bảo tính chuyên nghiệp các Đơn vị cần phân công người chịu trách nhiệm chính để cung cấp dịch vụ tư vấn cho khách hàng.</p>	<p>Trưởng đơn vị Nhân viên được phân công</p>	
<p>4.2.7. Các cán bộ tư vấn nộp phiếu tư vấn, trả lời cho QLCL lưu hồ sơ và thống kê thông tin phục vụ cho buổi họp xem xét của Trưởng định kỳ.</p>	<p>Nhân viên được phân công QLCL</p>	<p>Phiếu tư vấn</p>
<p>4.2.8. Phiếu tư vấn, biên bản cuộc họp/tư vấn cần lưu giữ theo quy định của Quy trình Kiểm soát hồ sơ - PMCQN.</p>	<p>QLCL</p>	<p>PMCQN. QT 13</p>

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu
<p>QT 13</p> <p>Tóm tắt tất cả các dịch vụ/hoạt động thường xuyên được khách hàng yêu cầu trong buổi họp xem xét của lãnh đạo (họp Hội đồng kỹ thuật), giúp trung tâm cải tiến chất lượng liên tục.</p>		
<p>4.3. Tiếp nhận và giải quyết phàn nàn</p>		
<p>4.3.1. Tiếp nhận phàn nàn</p> <p>Toàn bộ nhân viên của trung tâm đều có thể tiếp nhận phàn nàn của khách hàng và tiếp nhận bằng mọi hình thức. Người tiếp nhận phải ghi vào Sổ tiếp nhận và giải quyết phàn nàn - PMCQN. BM 07/04.</p> <p>Trường hợp khách hàng phàn nàn trực tiếp hoặc điện thoại:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu nhân viên tiếp nhận có thể giải thích cho khách hàng và được khách hàng chấp nhận thì có thể giải quyết ngay và sau đó ghi nhận vào PMCQN. BM 07/04 thông tin đầy đủ về khách hàng, nội dung phàn nàn, nội dung giải thích, sự chấp nhận của khách hàng, ngày tháng. - Nếu không giải thích được cho khách hàng cần ghi nhận thông tin vào sổ và hẹn trả lời khách hàng rồi chuyển tới BLĐ, Đơn vị, Phòng liên quan để chỉ đạo xử lý. <p>Đối với phàn nàn bằng văn bản liên quan hoạt động TN/XN của trung tâm: nhân viên văn thư vào sổ theo dõi công văn đến và phải chuyển ngay cho LĐ trung tâm, Trưởng Đơn vị liên quan xem xét giải quyết.</p>	<p>- Nhân viên trung tâm - Giám đốc trung tâm Trưởng đơn vị</p>	<p>PMCQN.BM 07/04</p>
<p>4.3.2. Xử lý phàn nàn</p> <p>Đối với phàn nàn bằng lời nói (trực tiếp hoặc qua điện thoại) mà nhân viên tiếp nhận đã giải đáp được cho khách hàng thì ghi nhận vào biểu PMCQN. BM 07/04 sau đó vẫn cần báo cáo với lãnh đạo quản lý liên quan tới nội dung phàn nàn để nắm được tình hình hoặc bổ sung nếu cần thiết.</p> <p>Trường hợp nhân viên tiếp nhận chưa giải đáp được cho khách hàng thì GD trung tâm, Trưởng Đơn vị, liên quan tới phàn nàn sẽ chỉ đạo hoặc phân công cán bộ giải quyết và thông báo lại với khách hàng. Ghi nhận toàn bộ thông tin giải đáp cho khách hàng và sự chấp nhận/không chấp nhận của khách hàng vào biểu PMCQN. BM 07/04</p> <p>Trường hợp phàn nàn bằng văn bản LĐ trung tâm, Trưởng Đơn vị liên quan phân công cán bộ thực hiện phân tích và đề xuất nội dung trả lời cho khách hàng trình LĐ trung tâm,</p>	<p>Nhân viên nhận mẫu Giám đốc trung tâm Trưởng đơn vị QLCL</p>	<p>PMCQN.BM 07/04 PMCQN. QT 09 PMCQN. QT 10</p>

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu
<p>Trưởng Đơn vị liên quan xem xét và phê duyệt.</p> <p>Văn thư của trung tâm cần gửi công văn trả lời phản nàn của khách hàng và nhân viên thực hiện đề xuất nội dung trả lời ghi nhận thông tin vào biểu PMCQN. BM 07/04.</p> <p>Nếu phản nàn của khách hàng chính đáng và là điều không phù hợp hoặc là thông tin để phòng ngừa hay cải tiến của trung tâm thì trung tâm cần thực hiện theo Quy trình Hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến – PMCQN. QT 09 và QT 10</p> <p>Toàn bộ nội dung liên quan phản nàn và giải quyết được nhân viên xử lý ghi nhận vào Sổ tiếp nhận và giải quyết phản nàn - PMCQN. BM 07/04</p> <p>Trung tâm phải đảm bảo khách hàng tiếp nhận thông tin giải quyết phản nàn và chấp nhận cách thức giải quyết của trung tâm.</p> <p>QLCL là người kiểm soát việc ghi nhận, theo dõi xử lý và cập nhật hồ sơ liên quan phản nàn.</p>		

V. HƯỚNG DẪN BIỂU MẪU ÁP DỤNG

- PMCQN. BM 07/01 Phiếu thu thập ý kiến khách hàng
- PMCQN. BM 07/02 Sổ theo dõi tư vấn
- PMCQN. BM 07/03 Phiếu yêu cầu tư vấn
- PMCQN. BM 07/04 Sổ tiếp nhận và giải quyết phản nàn

VI. HỒ SƠ

TT	Ký hiệu	Tên	Nơi lưu	Thời hạn
1.	PMCQN. BM 07/01	Phiếu thu thập ý kiến khách hàng	Hồ sơ dịch vụ, tư vấn và phản nàn	10 năm
2.	PMCQN. BM 07/02	Sổ theo dõi tư vấn		
3.	PMCQN. BM 07/03	Phiếu yêu cầu tư vấn		
4.	PMCQN. BM 07/04	Sổ tiếp nhận và giải quyết phản nàn		
5.		Công văn phản nàn của khách hàng		
6.		Công văn trả lời phản nàn		