

BỘ MÔN - KHOA SINH HÓA - BỆNH VIỆN QUÂN Y 103

Đ/C 261 đường Phùng Hưng - Hà Đông - Hà Nội

Điện thoại: 069566473. Web: <http://www.benhvien103.vn/>



QUY TRÌNH

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, PHÀN NÀN TỪ KHÁCH HÀNG

Mã tài liệu: QL.KHDV.03

Phiên bản: 1.0

Ngày hiệu lực: 15/02/2016

	Người soạn thảo	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ và tên	Hồ Thị Hằng	Lê Thanh Hà	Phạm Văn Trân
Chữ ký			
Chức vụ	Bác sỹ	TT.Tổ chất lượng	Chủ nhiệm BMK
Ngày ký	01/02/2015	03/02/2016	15/02/2016
Tài liệu nội bộ			

[illegible]

Chú ý: Đây là tài liệu “ĐÃ ĐƯỢC KIỂM SOÁT”. Bất kỳ tài liệu nào không được đóng dấu đỏ “ĐÃ ĐƯỢC KIỂM SOÁT” là chưa được kiểm soát và cần đối chiếu với tài liệu gốc cùng tên trước khi được sử dụng. Lưu hành nội bộ.

1. Mục đích

Quy trình này mô tả cách thức tiếp nhận và xử lý các khiếu nại/phản nàn của khách hàng liên quan đến hoạt động của BMK sinh hóa nhằm tạo uy tín và sự tin tưởng của khách hàng vào BMK.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng tại Bộ môn Khoa Sinh hóa, Bệnh viện Quân y 103 khi tiến hành tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại/phản nàn từ khách hàng đến BMK .

3. Trách nhiệm

Tất cả nhân viên trong BMK có trách nhiệm thực hiện theo đúng quy trình này.

Chi huy khoa sinh hóa, hành chính trưởng có trách nhiệm giám sát nhân viên tuân thủ đúng theo quy trình này.

4. Định nghĩa, thuật ngữ và các từ viết tắt

4.1. Định nghĩa, thuật ngữ

Phản nàn là sự không hài lòng thể hiện bằng lời nói của khách hàng đối với hoạt động cung cấp dịch vụ của BMK.

Khiếu nại là sự phản ánh chính thức của khách hàng thể hiện sự không đồng ý đối với hoạt động của BMK.

4.2. Chữ viết tắt

BMK: Bộ môn khoa.

QLCL: Quản lý chất lượng.

5. Nội dung quy trình

5.1. Tiếp nhận phản nàn/khiếu nại

+ Tất cả các khiếu nại, phản nàn của khách hàng có thể được tiếp nhận trực tiếp tại BMK thông qua trao đổi trực tiếp bằng lời nói hoặc qua các hình thức: công văn, văn bản qua đường bưu điện, điện thoại... theo địa chỉ:

Bộ môn khoa Sinh hóa-Bệnh viện quân y 103. Địa chỉ: Số 261 đường Phùng Hưng, Phúc La, Hà Nội.Điện thoại: 069566473.

5.2. Thẩm quyền xử lý và giải quyết đối với khiếu nại/phản nàn

+ Đối với những phản nàn của khách hàng bằng lời nói, hoặc qua trao đổi điện thoại mọi nhân viên trong BMK đều có trách nhiệm tiếp nhận, đồng thời trả lời khách hàng đối với những phản nàn trong phạm vi có thể, nếu khách hàng thỏa mãn ghi đầy đủ các thông tin vào “Sổ theo dõi khiếu nại, phản nàn của khách hàng” mã số: BM.01/QL.KHDV.03 sau đó báo cáo lại với lãnh đạo BMK.

+ Nếu phản nàn nằm ngoài phạm vi giải quyết, hoặc giải thích cho khách hàng nhưng khách hàng không thỏa mãn thì phải báo cáo ngay với tổ trưởng tổ QLCL hoặc lãnh đạo BMK theo đúng thẩm quyền, tính chất, nội dung của phản nàn.

+ Đối với những phản nàn của khách hàng bằng văn bản, công văn và toàn bộ các khiếu nại của khách hàng thì tổ trưởng tổ QLCL, hành chính trưởng khoa là người trực tiếp tiếp nhận và phải ghi đầy đủ các nội dung vào “Sổ theo dõi khiếu nại phản nàn của khách hàng” mã số: BM.01/QL.KHDV.03. Đồng thời nếu xét thấy khiếu nại phản nàn mang tính chất phức tạp cần phải tìm hiểu xem xét nguyên nhân và có sự theo dõi xác nhận sau giải quyết thì lập “Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại, phản nàn của khách hàng” mã số: BM.02/QL.KHDV.03. Sau đó báo cáo lên lãnh đạo BMK để tiến hành giải quyết.

+ Lãnh đạo BMK khi tiếp nhận các khiếu nại, phản nàn của khách hàng trực tiếp hoặc gián tiếp qua “Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại phản nàn của khách hàng” phải nhanh chóng tìm hiểu nguyên nhân dẫn đến khiếu nại, phản nàn, xác định cách thức phương pháp trả lời, thời gian trả lời để trả lời ngay cho khách hàng hoặc hẹn khách hàng trả lời vào một thời điểm cụ thể, tuy nhiên thời điểm trả lời không được quá 05 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại, phản nàn.

+ Quá trình tiếp nhận và xử lý các khiếu nại phản nàn phải tuân theo “Quy trình xác định thẩm quyền nhân viên” mã số: QL.TCNS.06.

5.3. Trả lời khiếu nại, phản nàn của khách hàng

Sau khi xác định được nội dung cách thức trả lời cho khách hàng thì tiến hành trả lời cho khách hàng:

+ Đối với khiếu nại phản nàn bằng lời nói: có thể trả lời bằng lời nói (trực

tiếp hoặc qua điện thoại) cho người khiếu nại, phản nàn hoặc trả lời bằng văn bản nếu thấy cần thiết.

+ Đối với khiếu nại phản nàn bằng văn bản thì trả lời bằng văn bản.

+ Lãnh đạo BMK căn cứ vào nội dung khiếu nại phản nàn sẽ chỉ định tổ trưởng tổ QLCL hoặc các trưởng bộ phận có liên quan theo dõi, xem xét kết quả thực hiện việc giải quyết khiếu nại phản nàn cho khách hàng. Đồng thời nếu cần thiết thì tiến hành hành động khắc phục phòng ngừa theo “Quy trình quản lý sự cố/sự không phù hợp” mã số: QL.SKPH.01.

+ Các nội dung trả lời sau đó đều được ghi vào “Sổ theo dõi khiếu nại, phản nàn của khách hàng”.

+ Các hồ sơ liên quan đến khiếu nại phản nàn sau đó được lưu giữ tại BMK theo “Quy trình kiểm soát hồ sơ” mã số: QL.TLHS.02.

6. Ghi chép hồ sơ

Stt	Tên tài liệu	Mã số
1	Sổ theo dõi khiếu nại, phản nàn của khách hàng	BM.01/QL.KHDV.03
2	Phiếu tiếp nhận và xử lý khiếu nại, phản nàn của khách hàng	BM.02/QL.KHDV.03

7. Tài liệu liên quan

Stt	Tên tài liệu	Mã số
1	Quy trình xác định thẩm quyền nhân viên	QL.TCNS.06
2	Quy trình kiểm soát sự cố/sự không phù hợp	QL.SKPH.01
3	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QL.TLHS.02

8. Tài liệu tham khảo

1. Bộ Khoa học và Công nghệ (2014), TCVN ISO 15189:2014: *Phòng xét nghiệm Y tế - Yêu cầu cụ thể về chất lượng và năng lực*, Hà Nội, phần 4.8: Giải quyết khiếu nại, tr 22.

2. Thanh tra chính phủ (2013), *thông tư 07/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính*, Hà Nội.