

CÔNG BỐ CHÍNH SÁCH BẢO MẬT VÀ KHIẾU NẠI PHẢN HỒI LIÊN QUAN XÉT NGHIỆM

1. Chính sách bảo mật thông tin khách hàng

- Khoa xét nghiệm ban hành chính sách bảo mật thông tin nhằm đảm bảo quyền được tôn trọng bí mật riêng tư của người bệnh và các đối tượng khách hàng khác. Chính sách yêu cầu những người có liên quan cam kết không tiết lộ bất kỳ thông tin có thể nghe, thấy khi được phân công làm việc trực tiếp liên quan đến bệnh nhân.

2. Chính sách khiếu nại phản hồi

- Khoa xét nghiệm luôn sẵn sàng và tạo mọi điều kiện cho khách hàng được phản ánh, khiếu nại và giải quyết các khiếu nại một cách nhanh chóng nhằm phục vụ khách hàng được toàn vẹn, đảm bảo mọi quyền lợi của khách hàng và không ngừng hoàn thiện hệ thống quản lý chất lượng của khoa.
- Mọi khiếu nại, phản hồi xin liên hệ khoa xét nghiệm. Khoa tiếp nhận phản hồi trực tiếp, qua điện thoại (028 38295723)
- Khi nhận được góp ý và khiếu nại của khách hàng, khoa xét nghiệm tiến hành kiểm tra xác minh sự việc và liên hệ với khách hàng hẹn ngày trả lời.
- Khoa xét nghiệm tìm hiểu nguyên nhân và có hành động khắc phục. Thời gian khắc phục và trả lời cho khách hàng tùy theo tình huống
- Khoa xét nghiệm chỉ giải quyết khiếu nại khi khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin về sự việc được nêu.

(Trích dẫn từ Sổ tay dịch vụ khách hàng, mã tài liệu: ST.QLQT.02, phiên bản số 2.0, ngày hiệu lực 01/01/2023)