



BỘ Y TẾ  
TRUNG TÂM THÔNG TIN Y TẾ QUỐC GIA

**ISO 9001 : 2015**

**QUY TRÌNH  
YÊU CẦU TRUYỀN  
THÔNG/HỖ TRỢ KHÁCH  
HÀNG SAU BÁN SẢN  
PHẨM DỊCH VỤ**

Mã hiệu : QT.HTKH. 03

Ngày ban hành : 12/2023

Lần ban hành : 01

Lần sửa đổi : 00

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.
3. File mềm được cung cấp trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

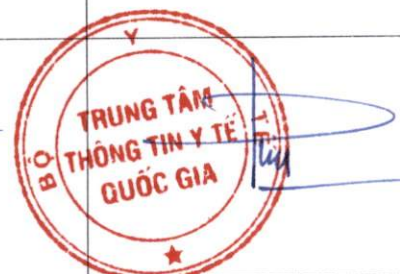
**NƠI NHẬN** (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)

<input type="checkbox"/>	Phòng Tổ chức - Hành chính	<input type="checkbox"/>	Phòng Giải pháp và Quản lý chất lượng
<input type="checkbox"/>	Phòng Kế hoạch - Tài chính	<input type="checkbox"/>	Phòng Hạ tầng và An toàn thông tin mạng
<input type="checkbox"/>	Phòng Nghiên cứu phát triển	<input type="checkbox"/>	Phòng Hỗ trợ khách hàng
<input type="checkbox"/>	Phòng Dự án thông tin y tế	<input type="checkbox"/>	Tạp chí Y, Dược học
<input type="checkbox"/>	Phòng Dịch vụ chuyên đổi số y tế	<input type="checkbox"/>	Văn phòng đại diện Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia tại TPHCM

**THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI** (tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Cần Thị Quỳnh Trang	Phạm Thị Lan	Đỗ Trường Duy
Chức danh	Chuyên viên	Phó trưởng phòng PT phòng Hỗ trợ khách hàng	Giám đốc
Chữ ký			



## 1. MỤC ĐÍCH

- Quy trình này nhằm mục đích thống nhất cách thức thực hiện, cách phối hợp công việc giữa các phòng ban thuộc Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia trong việc cung cấp thông tin sản phẩm dịch vụ để triển khai truyền thông và triển khai hỗ trợ khách hàng sau bán.

- Làm rõ chức năng, trách nhiệm và quyền hạn giữa các bên tham gia trong quy trình.

- Đảm bảo luồng công việc được rõ ràng, rút ngắn tối đa thời gian tại các bước trung gian.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng đối với tất cả các tài liệu thuộc Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.

## 3. TÀI LIỆU LIÊN QUAN

- Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;

- Các quy trình liên quan.

## 4. THUẬT NGỮ ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

- **Trung tâm:** Là Trung tâm Thông tin y tế Quốc gia.

- **Lãnh đạo Trung tâm:** Là Giám đốc/Phó Giám đốc Trung tâm.

- **Đơn vị:** Là các phòng, ban, đơn vị thuộc và trực thuộc Trung tâm.

- **Lãnh đạo đơn vị:** Là Trưởng/Phó Trưởng /Phụ trách đơn vị.

- **Tài liệu:** Là các văn bản hướng dẫn cách thức thực hiện hoặc quy định phương pháp làm. Tài liệu có thể được chỉnh sửa và cần phải được soát xét sau một thời gian áp dụng. Ví dụ: các thủ tục, quy trình, quy định, hướng dẫn....

- **Hệ thống quản lý:** Là các Quy trình thuộc Hệ thống quản lý chất lượng ISO 9001:2015 của Trung tâm.

- **ĐVYC:** Đơn vị yêu cầu

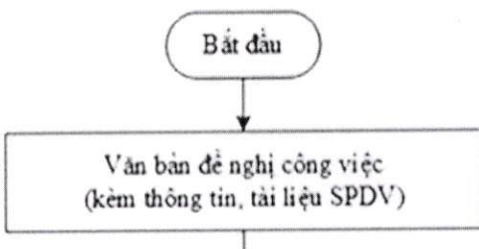
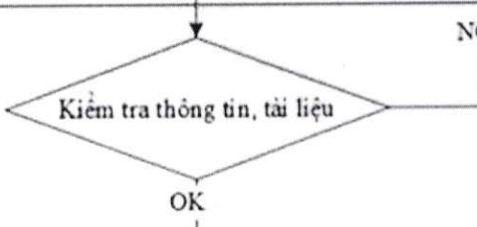
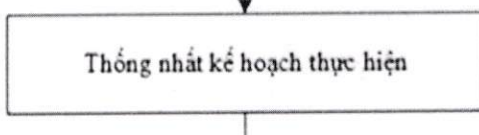
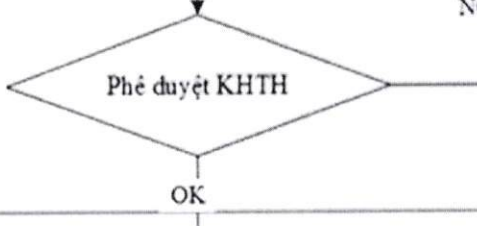
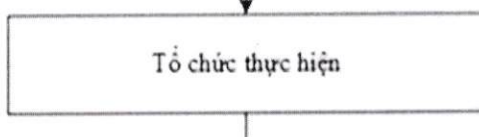
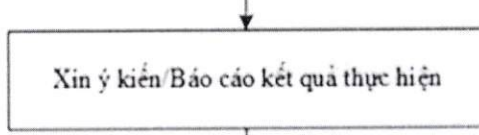
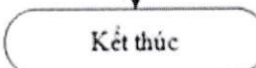
- **ĐVPH:** Đơn vị phối hợp

- **SPDV:** Sản phẩm dịch vụ

- **KHTH:** Kế hoạch thực hiện

## 5. NỘI DUNG

**5.1. Quy trình yêu cầu truyền thông/Hỗ trợ khách hàng sau bán sản phẩm dịch vụ**

Bước	Trách nhiệm	Nội dung thực hiện	Phối hợp
1	ĐVYC	 <pre> graph TD     Start([Bắt đầu]) --&gt; Drafting[Văn bản đề nghị công việc (kèm thông tin, tài liệu SPDV)]             </pre>	
2	ĐVTH	 <pre> graph TD     Drafting --&gt; Check{Kiểm tra thông tin, tài liệu}     Check -- OK --&gt; Summary[Thống nhất kế hoạch thực hiện]     Check -- NOK --&gt; Drafting             </pre>	ĐVYC
3	ĐVTH	 <pre> graph TD     Summary --&gt; Approval{Phê duyệt KHTH}     Approval -- OK --&gt; Org[Tổ chức thực hiện]     Approval -- NOK --&gt; Check             </pre>	ĐVYC
4	LĐTT	 <pre> graph TD     Org --&gt; Report[Xin ý kiến/Báo cáo kết quả thực hiện]     Report --&gt; End([Kết thúc])             </pre>	ĐVYC ĐVTH
5	ĐVTH	 <pre> graph TD     Report --&gt; End([Kết thúc])             </pre>	ĐVYC
6	ĐVTH	 <pre> graph TD     End([Kết thúc])             </pre>	LĐTT ĐVYC
7		 <pre> graph TD     End([Kết thúc])             </pre>	

## 5.2. Mô tả chi tiết

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Gửi văn bản đề nghị công việc	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ĐVYC gửi công văn cho ĐVTH trong đó có thông tin và các tài liệu về SPDV cần truyền thông/hỗ trợ khách hàng sau bán.</li> <li>- Trong công văn có thông tin đầu mối của ĐVYC.</li> </ul>	ĐVYC	ĐVTH		SPDV phải được phê duyệt triển khai
2	Kiểm tra thông tin, tài liệu SPDV	<ul style="list-style-type: none"> <li>ĐVTH phối hợp với ĐVYC kiểm tra thông tin, tài liệu về SPDV được cung cấp.</li> <li>- Với SPDV có nội dung thông tin, tài liệu đầy đủ, rõ ràng, chuyển thực hiện bước 3.</li> <li>- Với SPDV chưa đầy đủ nội dung thông tin, tài liệu, chuyển thực hiện lại bước 1.</li> </ul>	ĐVTH	ĐVYC	Tối đa 03 ngày sau khi nhận được công văn ở bước 1	
3	Thông nhất kế hoạch thực hiện	Sau khi ĐVTH xác nhận về SPDV thì ĐVTH phối hợp với ĐVYC lập, thống nhất kế hoạch thực hiện truyền thông, hỗ trợ khách hàng. ĐVTH chuyển thực hiện bước 4.	ĐVTH	ĐVYC	Tối đa 07 ngày sau khi thực hiện bước 2	Đối với triển khai hỗ trợ khách hàng trong kế hoạch thực hiện có tổ chức đào tạo về SPDV
4	Phê duyệt kế hoạch thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> <li>ĐVTH trình Lãnh đạo trung tâm phê duyệt kế hoạch thực hiện đã thống nhất ở bước 3.</li> <li>- Nếu kế hoạch thực hiện được phê duyệt, ĐVTH chuyển thực hiện bước 5.</li> </ul>	LĐTT	ĐVTH ĐVYC	Tối đa 02 ngày sau khi nhận được văn trình trình phê duyệt	

Bước	Hoạt động chính	Công việc thực hiện	Đơn vị chủ trì	Đơn vị phối hợp	Thời gian thực hiện	Ghi chú
		- Nếu kế hoạch thực hiện không được phê duyệt, ĐVTH phối hợp ĐVYC thực hiện lại bước 3.				
5	Tổ chức thực hiện	ĐVTH phối hợp ĐVYC tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo kế hoạch đã được phê duyệt.	ĐVTH	ĐVYC	Theo kế hoạch được phê duyệt tại bước 5	
6	Xin ý kiến/Báo cáo kết quả thực hiện	<p>- Trong quá trình tổ chức thực hiện tại bước 5, nếu có khó khăn vướng mắc không xử lý được, ĐVTH chủ động xin ý kiến chỉ đạo của LĐTĐ và thực hiện lại bước 5.</p> <p>- ĐVTH báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ và kết thúc nhiệm vụ.</p>	ĐVTH ĐVYC	LĐTĐ	<p>- Xử lý ngay sau khi nhận được văn bản xin ý kiến nếu là việc gấp.</p> <p>- Tối đa 02 ngày sau khi nhận được văn bản xin ý kiến nếu không phải việc gấp</p>	