



## TRUNG TÂM Y TẾ DỰ PHÒNG QUẢNG NINH

### QUY TRÌNH BẢO MẬT THÔNG TIN & THỰC HIỆN Y ĐỨC PMQCN. QT 01

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

*Chú ý: Tài liệu nội bộ cấm cung cấp cho bên ngoài khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo Trung tâm*

**1. MỤC ĐÍCH**

Quy trình này quy định phạm vi trách nhiệm và nội dung công việc bảo mật thông tin và quyền sở hữu của khách hàng sử dụng các dịch vụ thử nghiệm và *xét nghiệm cũng như tuân thủ y đức và các nguyên tắc nghề nghiệp trong lĩnh vực xét nghiệm* tại Trung tâm Y tế Dự phòng Quảng Ninh.

**2. PHẠM VI ÁP DỤNG**

Quy trình này áp dụng cho toàn bộ lãnh đạo và nhân viên của Trung tâm Y tế Dự phòng Quảng Ninh.

**3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

- Thông tư số 01/2013/TT-BYT Hướng dẫn thực hiện quản lý chất lượng xét nghiệm tại cơ sở khám bệnh, chữa bệnh
- Thông tư số 53/2014/TT-BYT quy định điều kiện hoạt động y tế trên môi trường mạng
- Quyết định số 2088/QĐ-BYT ngày 06 tháng 11 năm 1996 ban hành quy định y đức
- Quy trình kiểm soát hồ sơ .....

**4. THUẬT NGỮ, ĐỊNH NGHĨA, TỪ VIẾT TẮT**

- QLCL: Quản lý chất lượng
- QM: Quản lý chất lượng
- TM: Quản lý kỹ thuật
- Thông tin mật bao gồm:
  - Những thông tin có liên quan đến hoạt động chuyên môn, quy chế nội bộ (chuyên môn và tài chính) của Trung tâm và thông tin cá nhân mang tính nhạy cảm.
  - Thông tin về mẫu bệnh phẩm, mẫu thử nghiệm, thông tin về khách hàng (bao gồm cả bệnh nhân)
  - Các bí mật thương mại, bí quyết, thông tin kỹ thuật, tài chính hoặc kinh doanh khác liên quan đến Trung tâm và các bộ phận thử nghiệm/xét nghiệm
  - Các hồ sơ, quy trình xét nghiệm, hồ sơ đảm bảo chất lượng kết quả thử nghiệm,
  - Các thông tin được thỏa thuận với các đơn vị mà Trung tâm phải cam kết bảo mật.

**5. TRÁCH NHIỆM**

Tất cả cán bộ công nhân viên của Trung tâm chịu trách nhiệm về hoạt động này trước lãnh đạo Trung tâm và trước cơ quan pháp luật

**6. NỘI DUNG**

**6.1. Đối với nhân viên Trung tâm**

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu/biểu mẫu
Đối với các nhân viên bắt đầu làm việc tại Trung tâm cần thực hiện việc đọc kỹ các chính sách và quy định	Nhân viên mới	



Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu/biểu mẫu
bảo mật thông tin & thực hiện y đức		
<p>Khi nhân viên tới thử việc, quản lý chất lượng trao đổi với nhân viên để đảm bảo nhân viên thử việc nắm được các quy định về bảo mật, <i>phổ biến y đức và nguyên tắc nghề nghiệp</i> của Trung tâm và cung cấp biểu mẫu cam kết bảo mật cho nhân viên ký</p>	Ban QLCL	<p><b>Giấy cam kết bảo mật</b> <b>BM.01.01 – Cam kết bảo mật thông tin</b></p>
Nhân viên thử việc ký cam kết	Nhân viên mới	
Cam kết bảo mật được Ban QLCL lưu đến khi nhân viên được hợp đồng chính thức thì chuyển tới bộ phận quản lý hồ sơ nhân sự để lưu cùng hồ sơ nhân sự của từng nhân viên	Ban QLCL	
Thực hiện việc bảo mật thông tin cho khách hàng được thực hiện từ khâu tiếp xúc với khách hàng, bảo quản mẫu, thực hiện thử nghiệm/ <i>xét nghiệm, báo cáo, phát hành kết quả</i> và thể hiện chi tiết qua các <i>quy trình tác nghiệp</i> có liên quan		
<p><b>Quá trình tiếp xúc khách hàng:</b> nhân viên tiếp xúc khách hàng phải đảm bảo trao đổi thông tin với khách hàng theo quy định tại <i>quy trình xem xét yêu cầu, đề nghị và hợp đồng dịch vụ.(QT04)</i></p> <p>Tất cả các thông tin về khách hàng (<i>bao gồm cả bệnh nhân</i>), <i>nguồn gốc và tình trạng, kết quả mẫu phân tích đều phải được bảo mật</i> và chỉ được quản lý tại <i>bộ phận nhận mẫu/1 cửa</i></p>	Nhân viên nhận yêu cầu, nhận mẫu	
<p><b>Thực hiện thử nghiệm</b> khi có kết quả thử nghiệm đều phải được bảo mật cho khách hàng. Nhân viên không được sao chép, cho mượn, cung cấp thông tin liên quan tài liệu, hồ sơ hoạt động của Trung tâm cho các bộ phận không liên quan hoặc ra bên ngoài nhất là thông tin liên quan đến hồ sơ thử nghiệm</p>	Nhân viên tham gia vào quá trình thử nghiệm	
<p><b>Trả kết quả :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Phiếu kết quả thử nghiệm <i>hoặc xét nghiệm</i> chỉ được trả trực tiếp cho khách hàng thông qua phiếu hẹn trả kết quả.</li> <li>Trường hợp fax trước kết quả thử nghiệm phải được thỏa thuận trước thông qua phiếu gửi mẫu hoặc Biên bản lấy mẫu.</li> <li>Trường hợp fax kết quả xét nghiệm y tế cần hạn chế tại Trung tâm. Trong trường hợp bắt buộc thì người fax nên kiểm tra chính xác địa chỉ số Fax và ghi tên người nhận Fax đồng thời gọi điện thoại cho người nhận để xác nhận đã gửi được Fax.</li> </ul>	Nhân viên trả kết quả	

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu/biểu mẫu
<ul style="list-style-type: none"> <li>Trường hợp trả kết quả qua đường bưu điện phải được thỏa thuận trước thông qua phiếu yêu cầu, địa chỉ nơi đến phải được xác định bằng văn bản và xác nhận của khách hàng gửi mẫu.</li> <li>Không chấp nhận trả lời kết quả qua điện thoại, email ngoại trừ những mẫu phục vụ cho công tác quản lý và phải được sự chỉ đạo trả lời của lãnh đạo Trung tâm.</li> <li>Những thông tin cần cung cấp ngoài các điều trên chỉ được thực hiện khi có chỉ đạo của Ban lãnh đạo Trung tâm.</li> </ul>		
Khi có khách hàng có nhu cầu, đề nghị tham quan Khoa/Phòng trong Trung tâm, Lãnh đạo Trung tâm sẽ quyết định và phân công nhân viên hướng dẫn.	Lãnh đạo Trung tâm	
Nhân viên được phân công hướng dẫn khách thăm quan cần đảm bảo bảo mật thông tin cho khách hàng và hướng dẫn khách hàng ghi nhận thông tin vào sổ ghi nhận khách thăm quan và tuân thủ qui định ra vào phòng thử nghiệm	Nhân viên được phân công	<b>BM 01.02. Sổ ghi nhận khách tham quan</b>
Khi khách hàng đề nghị quan sát phép thử mà khách hàng yêu cầu, được sự đồng ý của Lãnh đạo Trung tâm thì Trưởng Khoa phân công nhân viên hướng dẫn phải đảm bảo cho khách hàng quan sát phép thử của khách hàng mà không được quan sát hay tìm hiểu phép thử của khách hàng khác	Lãnh đạo Trung tâm Trưởng Khoa Nhân viên được phân công	

**6.2. Đối với khách hàng:**

Các bước tiến hành	Trách nhiệm	Tài liệu
Khách hàng khi tiếp xúc với Trung tâm để yêu cầu dịch vụ phải cung cấp đầy đủ, trung thực những thông tin có liên quan đến mẫu gửi theo yêu cầu.	Khách hàng	
Phải thỏa thuận rõ ràng phương thức trả kết quả (fax, bưu điện hay trực tiếp).	Khách hàng Nhân viên nhận yêu cầu	<b>Biên bản nhận mẫu</b>
Khách hàng có yêu cầu tham quan hay quan sát phép thử mà khách hàng yêu cầu phải thực hiện đúng quy định ra vào cơ quan của Trung tâm, Khoa/Phòng và bảo mật thông tin (phải có công văn chỉ định hoặc giấy giới thiệu). Danh sách khách hàng tham quan chứng kiến hoạt động thử nghiệm/xét nghiệm tại trung tâm sẽ được cập nhật vào Biểu mẫu Sổ theo dõi khách tham quan	Khách hàng	

**7. HỒ SƠ LƯU**

<b>TT</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Mã hiệu</b>	<b>Nơi lưu</b>	<b>Thời gian lưu</b>	<b>Phương pháp hủy</b>
1	Giấy cam kết bảo mật	 BM.01.01 -Cam ket bao mat thong tin.doc	Hồ sơ nhân sự của khoa phòng quản lý nhân viên		Hết thời gian lưu trừ nếu cần thiết
2	Sổ theo dõi khách hàng tham quan phòng thử nghiệm/xét nghiệm	 BM.01.02-So ghi nhan khách tham qua	Bộ phận một cửa	Thời gian lưu ít nhất 3 năm	hủy thì tập hợp cho vào thùng rác thải sinh hoạt của cơ quan