

MEDLATEC

# ห้องปฏิบัติการที่ได้รับการรับรองจาก CAP แห่งแรกในเวียดนาม เพิ่มความน่าเชื่อถือและ ความไว้วางใจ

ภาพรวม

## แนวทางใหม่สู่คุณภาพ

Medical Laboratory and Technology Company (MEDLATEC) มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในด้านจิตวิญญาณของความเป็นนักบุกเบิกและให้ความสำคัญกับนวัตกรรมใหม่ๆ ได้กลายเป็นห้องปฏิบัติการแห่งแรกในเวียดนามที่ได้รับการรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการจาก College of American Pathologists (CAP) ความสำเร็จครั้งนี้ไม่เพียงทำให้ MEDLATEC แตกต่างจากคู่แข่งเท่านั้น แต่ยังช่วยให้องค์กรได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าด้วยการส่งมอบผลลัพธ์ที่แม่นยำและมีคุณภาพสูง ด้วยการสนับสนุนจากทีมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทุ่มเท MEDLATEC จึงพร้อมที่จะเปิดรับโอกาสใหม่ๆ และขยายธุรกิจระหว่างประเทศให้เติบโต



## ขอบเขตของผลกระทบ



### ความเป็นเลิศในการดำเนินงาน

การรับรองคุณภาพจาก CAP ทำให้เจ้าหน้าที่มีผลิตภาพ ความมั่นใจ และทักษะเพิ่มขึ้น:

- ให้ผลการทดสอบในกรณีฉุกเฉิน 100% ภายในเวลาเพียง 45 นาที
- ให้ผลการทดสอบตามปกติ 95% ภายในเวลา 90 นาที



### การเติบโตทางธุรกิจ

การรับรองคุณภาพจาก CAP ช่วยยกระดับชื่อเสียงของ MEDLATEC และเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ ส่งผลให้มีรายได้เพิ่มขึ้น 50%



### ความมั่นใจในการวินิจฉัย

Checklists การรับรองคุณภาพจาก CAP ทำให้ MEDLATEC ลดอัตราความผิดพลาดลงเป็นอย่างมาก:

- อัตราการปฏิเสธสิ่งตรวจเบื้องต้นลดลง จาก 0.1% เหลือ 0.05%
- ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง จาก 0.02% เหลือ 0.01%



“ การได้รับการรับรองคุณภาพจาก CAP ช่วยให้เรายืนยันได้อย่างมั่นใจ ว่าห้องปฏิบัติการและเจ้าหน้าที่ของเรามีคุณสมบัติเหมาะสม และสามารถให้บริการการทดสอบที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ”

คุณ Nguyen Thi Kim Len, MMed  
รองผู้อำนวยการทั่วไป และผู้อำนวยการ  
MED Group โรงพยาบาล MEDLATEC

# แนวทางที่ยืดลูกค้าเป็นศูนย์กลางทำให้เกิดผลลัพธ์และการยอมรับ

## ภูมิหลัง

### ให้ความสำคัญกับการส่งมอบการบริการที่ดีที่สุด

นับตั้งแต่ร่วมงานกับ MEDLATEC ในปี ค.ศ. 2012 ดร. Trinh Thi Que, PhD ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ ได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการดูแลผู้ป่วยด้วยคุณภาพสูงสุดและสร้างระบบการจัดการคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 15189 เมื่อ ดร. Que และทีมงานนี้ถึงอนาคต ก็ได้ค้นพบว่าโปรแกรมการรับรองคุณภาพห้องปฏิบัติการของ CAP สามารถช่วยให้พวกเขาบรรลุเป้าหมายที่ต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมตามสถานการณ์เพื่อปรับปรุงคุณภาพของห้องปฏิบัติการอย่างต่อเนื่องในขณะที่ยังคงเพิ่มความไว้วางใจและประสบการณ์ที่ดีให้กับผู้ป่วย โปรแกรมนี้ให้การรับรองตามมาตรฐานคุณภาพระดับสากล แนะนำ checklists ที่ครอบคลุม และช่วยให้เข้าถึงโปรแกรมการทดสอบความชำนาญ/การประเมินคุณภาพภายนอกสำหรับแผนกเฉพาะทางทั้งหมดของ MEDLATEC ด้วย

## วิธีการ

### ใช้ทรัพยากรทั้งหมดเพื่อการเตรียมความพร้อมและประสบความสำเร็จ

ตอนแรก เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการบางคนกังวลใจกับกระบวนการรับรองคุณภาพ แต่ไม่นานพวกเขาก็ตระหนักถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามข้อกำหนดและการควบคุมคุณภาพการทดสอบ ในการจัดการกระบวนการนี้ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการถูกแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยๆ และแต่ละกลุ่มได้รับมอบหมายหน้าที่ในการทำความเข้าใจ checklists ในส่วนของตนเอง

ก่อนการตรวจสอบอย่างเป็นทางการจาก CAP นั้น คุณ Pham Van Ngai, MSC รองผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ MEDLATEC ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำความเข้าใจข้อกำหนดการรับรองคุณภาพของ CAP อย่างละเอียด ได้จัดให้มีการฝึกอบรมการประเมินภายในอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ทีมเจ้าหน้าที่ยังเข้าร่วมการสัมมนาออนไลน์ที่จัดโดย CAP และพูดคุยกับองค์กรอื่นๆ ที่ได้รับการรับรองด้วย

“ตลอดกระบวนการนี้ เจ้าหน้าที่ของเราได้ตระหนักถึงความสำคัญของการทดสอบคุณภาพมากขึ้น พวกเขาได้รับการฝึกอบรมตามมาตรฐานของ CAP ดังนั้นจึงมีความมั่นใจมากขึ้นว่าการทดสอบที่พวกเขาดำเนินการจะให้ผลลัพธ์ที่น่าเชื่อถือมากขึ้น” คุณ Ngai กล่าว

## สรุป

### การรับรองคุณภาพจาก CAP: คุณภาพและการเติบโตอย่างต่อเนื่อง

ความสำเร็จของ MEDLATEC เกิดขึ้นจากความสามัคคีและการสนับสนุนอย่างกระตือรือร้นของบุคลากรจากทั่วทั้งองค์กร คุณ Nguyen Thi Kim Len, MMed รองผู้อำนวยการทั่วไป MED Group และผู้อำนวยการโรงพยาบาล MEDLATEC มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นพนักงานให้เรียนรู้และทำในสิ่งที่พวกเขาไม่เคยทำมาก่อน รวมถึงการประสานงานกับแผนกต่างๆ

หลังจากได้รับการรับรองคุณภาพจาก CAP เจ้าหน้าที่ยังคงเข้ารับการศึกษาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าห้องปฏิบัติการมีการดำเนินงานที่มีคุณภาพในระดับสูงสุด นอกจากนี้ องค์กรยังได้จัดทำกระบวนการประเมินสมรรถนะของเจ้าหน้าที่อย่างสมบูรณ์มากขึ้นตามแนวทางของ CAP ซึ่งช่วยให้พวกเขาเข้าใจระบบเอกสารและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานของห้องปฏิบัติการเป็นไปอย่างราบรื่นยิ่งขึ้น

MEDLATEC ได้รับโอกาสที่หลากหลายนับตั้งแต่การก้าวสู่ระดับโลกแห่งนี้ได้ขยายธุรกิจเพื่อนำเสนอการบริการที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าทุกรายทั้งในประเทศและต่างประเทศ และตามที่ Dr. Que ได้กล่าวไว้ “การได้รับการรับรองคุณภาพจาก CAP หมายความว่าเราจะต้องรักษาและปรับปรุงระบบของเราอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นคุณภาพของเจ้าหน้าที่และห้องปฏิบัติการของเราจะดีขึ้นเท่านั้น”



## ข้อเท็จจริงและสถิติ

ปีที่ก่อตั้ง	2002
สำนักงานใหญ่	กรุงฮานอย ประเทศเวียดนาม
จำนวนห้องปฏิบัติการ	1
จำนวนการทดสอบทางคลินิกที่ให้บริการ	468 รายการใน 268 หมวดหมู่
การทดสอบ/วัน	ประมาณ 10,000

“ดิฉันภูมิใจมากกับห้องปฏิบัติการของเรา การได้รับการรับรองคุณภาพจาก CAP จะช่วยให้เราเข้าถึงตลาดใหม่ๆ นอกภูมิภาคของเรา นอกจากนี้ยังทำให้เรามีโอกาสในการทำงานและเรียนรู้จากห้องปฏิบัติการอื่นๆ ทั่วโลกมากยิ่งขึ้น”



ดร. Trinh Thi Que, PhD  
ผู้อำนวยการห้องปฏิบัติการ MEDLATEC

สแกนเพื่อดูกรณีศึกษาฉบับเต็ม

