

MEDLATEC

Trung tâm Xét nghiệm Đầu tiên tại Việt Nam đạt Chứng chỉ CAP: Nâng cao Uy tín và Độ tin cậy

THÔNG TIN TỔNG QUAN

Một cách tiếp cận mới về chất lượng

Nổi tiếng với tinh thần tiên phong và tập trung vào đổi mới, Công ty TNHH Công nghệ và Xét nghiệm Y học (MEDLATEC) đặt ra một hành trình đầy tham vọng hướng tới mục tiêu trở thành trung tâm xét nghiệm đầu tiên tại Việt Nam đạt được chứng chỉ do College of American Pathologists (CAP) cấp. Cột mốc quan trọng này không chỉ tạo ra sự khác biệt cho MEDLATEC so với đối thủ cạnh tranh mà còn giúp tổ chức này giành được lòng tin của khách hàng bằng cách cung cấp các kết quả xét nghiệm chính xác, chất lượng cao. Với sự hỗ trợ của đội ngũ lãnh đạo và nhân viên tận tâm, MEDLATEC có vị thế tốt để đón nhận những cơ hội mới và phát triển hoạt động chăm sóc sức khỏe vươn tầm quốc tế.



LĨNH VỰC TÁC ĐỘNG



Thành tích hoạt động xuất sắc

Chứng chỉ CAP giúp làm tăng năng suất làm việc, sự tự tin và kỹ năng của nhân viên:

- 100% kết quả xét nghiệm khẩn cấp được cung cấp trong vòng 45 phút
- 95% kết quả xét nghiệm thông thường được cung cấp trong vòng 90 phút



Tăng trưởng kinh doanh

Chứng chỉ CAP giúp nâng cao danh tiếng của MEDLATEC và nhân viên xét nghiệm, hỗ trợ tăng doanh thu lên tới 50%.



Độ tin cậy trong kết quả chẩn đoán

Nhờ sự hỗ trợ của các danh mục yêu cầu cần đáp ứng để đạt được chứng chỉ CAP, MEDLATEC đã giảm đáng kể tỷ lệ sai sót:

- tỷ lệ từ chối mẫu ban đầu từ 0,1% xuống còn 0,05%
- phần nản của khách hàng từ 0,02% xuống còn 0,01%



ThS.BS Nguyễn Thị Kim Len,
Phó Tổng Giám đốc, Giám đốc MED Group,
Bệnh viện MEDLATEC

“**Đạt được chứng chỉ CAP giúp chúng tôi tự tin khẳng định rằng cơ sở vật chất và đội ngũ nhân viên của chúng tôi đủ tiêu chuẩn và năng lực để cung cấp dịch vụ xét nghiệm tốt nhất cho khách hàng.**”

Phương pháp tiếp cận lấy khách hàng làm trung tâm nâng cao kết quả và tăng sự uy tín

THÔNG TIN CƠ BẢN

Tập trung vào việc cung cấp dịch vụ tốt nhất trong ngành

Kể từ khi gia nhập MEDLATEC vào năm 2012, Tiến sĩ Trịnh Thị Quế, Giám đốc Trung tâm Xét nghiệm đã tập trung vào việc cung cấp dịch vụ chăm sóc bệnh nhân chất lượng cao nhất và thiết lập hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 15189. Khi Bác sĩ Quế cùng đội ngũ của mình nhìn về tương lai, họ nhận thấy rằng việc đạt được Tiêu chuẩn đánh giá chất lượng phòng xét nghiệm của Hiệp Hội Bệnh học Hoa Kỳ (CAP) có thể giúp họ đáp ứng các mục tiêu tạo động lực là tiếp tục cải thiện chất lượng phòng xét nghiệm đồng thời nâng cao lòng tin và trải nghiệm của bệnh nhân. Chứng chỉ này cũng công nhận các tiêu chuẩn chất lượng quốc tế, hướng dẫn về danh sách yêu cầu toàn diện và tiếp cận các chương trình thử nghiệm trình độ thành thạo/ngoại kiểm chất lượng cho tất cả các bộ phận chuyên môn.

PHƯƠNG PHÁP

Sử dụng tất cả các nguồn lực hỗ trợ để chuẩn bị và thành công

Ban đầu, một số nhân viên của trung tâm xét nghiệm tỏ ra lo lắng về quy trình cấp chứng chỉ, nhưng họ sớm nhận ra tầm quan trọng của việc tuân thủ và kiểm soát chất lượng xét nghiệm. Để quản lý quy trình, nhân viên của trung tâm xét nghiệm được chia thành các nhóm nhỏ và mỗi nhóm có trách nhiệm tìm hiểu về danh sách yêu cầu thuộc lĩnh vực của họ.

Trước khi có kiểm tra chính thức từ CAP, Thạc sĩ Phạm Văn Ngại, Phó Giám đốc Trung tâm xét nghiệm MEDLATEC, người chịu trách nhiệm tìm hiểu chi tiết các yêu cầu cấp chứng chỉ CAP, đã chủ trì một loạt các cuộc diễn tập đánh giá nội bộ. Nhóm cũng đã tham gia các hội thảo trực tuyến do CAP tổ chức và trao đổi với các tổ chức đã được cấp chứng nhận khác.

“Trong suốt quá trình này, nhân viên của chúng tôi đã có nhận thức rõ hơn về tầm quan trọng của chất lượng xét nghiệm. Họ đã được đào tạo theo tiêu chuẩn của CAP nên họ càng tin tưởng rằng xét nghiệm do họ thực hiện sẽ cho ra kết quả đáng tin cậy hơn”, PGĐ Ngại cho biết.

KẾT LUẬN

Chứng chỉ CAP: Chất lượng và phát triển liên tục

Sự thành công của MEDLATEC bắt nguồn từ tinh thần đoàn kết và sự ủng hộ nhiệt tình của các cá nhân trong toàn Công ty. Phó Tổng Giám đốc MED Group kiêm Giám đốc Bệnh viện Đa khoa MEDLATEC, Thạc sĩ Y khoa Nguyễn Thị Kim Len đóng vai trò quan trọng trong việc khuyến khích nhân viên học hỏi và làm những điều họ chưa từng làm và là cầu nối giữa các phòng ban.

Kể từ khi nhận được chứng chỉ CAP, nhân viên vẫn tiếp tục tham gia các khóa đào tạo liên tục để đảm bảo rằng trung tâm xét nghiệm hoạt động ở mức tiêu chuẩn cao nhất. MEDLATEC cũng đã xây dựng quy trình đánh giá năng lực nhân viên đầy đủ hơn theo hướng dẫn của CAP. Điều này giúp họ hiểu rõ hơn về các hệ thống tài liệu và quy trình, cho phép các hoạt động trong trung tâm xét nghiệm diễn ra suôn sẻ hơn.

Những cánh cửa cơ hội đang ngày càng rộng mở cho MEDLATEC. Tổ chức đang phát triển này đã mở rộng hoạt động kinh doanh của mình để cung cấp các dịch vụ tốt nhất cho tất cả khách hàng—trong nước và quốc tế. Và theo Tiến sĩ Quế: “Việc được cấp chứng nhận CAP đồng nghĩa với việc chúng tôi phải liên tục duy trì và cải thiện hệ thống của mình. Do đó, chất lượng của đội ngũ nhân viên và trung tâm xét nghiệm của chúng tôi sẽ ngày càng tốt hơn”.

THÔNG TIN VÀ SỐ LIỆU

Năm thành lập	2002
Trụ sở	Hà Nội, Việt Nam
Số lượng phòng xét nghiệm	1
Các xét nghiệm lâm sàng được cung cấp	468 dịch vụ thuộc 268 danh mục
Số ca xét nghiệm/ngày	gần 10.000

“Tôi rất tự hào về trung tâm xét nghiệm của chúng tôi. Việc được cấp chứng nhận CAP sẽ giúp chúng tôi tiếp cận các thị trường mới bên ngoài khu vực của mình. Đồng thời mang lại cho chúng tôi nhiều cơ hội hơn để hợp tác và học hỏi từ các trung tâm xét nghiệm khác trên thế giới.”



Tiến sĩ, Bác sĩ Trịnh Thị Quế
Giám đốc Trung tâm
Xét nghiệm MEDLATEC



COLLEGE of AMERICAN
PATHOLOGISTS

Laboratory Quality Solutions

QUÉT ĐỂ XEM ĐẦY
ĐỦ NỘI DUNG CỦA
NGHIÊN CỨU TÌNH
HUỐNG

