

BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Hệ thống Sản Phẩm Khoa HAMEC

Tài liệu nội bộ — Ban hành để mọi thành viên hiểu, đồng thuận và thực hiện. Phiên bản 1.0 ·
Ngày ban hành: //2026 · Người phê duyệt: __

LỜI NÓI ĐẦU

Gửi các thành viên Hamec,

Chúng ta không chỉ là một cơ sở kinh doanh dịch vụ. Chúng ta là nơi con người đặt vào tay mình những điều quý giá nhất: **sức khỏe, sự an toàn và niềm tin**. Mỗi lần một người mẹ, một người phụ nữ bước qua cửa Hamec, họ mang theo cả sự lo lắng lẫn hy vọng. Cách chúng ta đối xử với họ — và với nhau — quyết định họ có quay lại và giới thiệu người thân hay không.

Bộ Quy tắc Ứng xử này không phải là một danh sách cấm đoán. Nó là **cam kết chung** của tất cả chúng ta về việc: *sẽ hành xử như thế nào để xứng đáng với niềm tin đó*. Nó bảo vệ bệnh nhân, bảo vệ đồng nghiệp, bảo vệ thương hiệu — và bảo vệ chính bạn.

Đọc kỹ. Hiểu rõ. Và sống với nó mỗi ngày.

— Ban Giám đốc Hamec

MỤC ĐÍCH & PHẠM VI

Mục đích

- Thiết lập chuẩn mực ứng xử thống nhất trong toàn hệ thống.
- Xây dựng môi trường làm việc **chuyên nghiệp, tôn trọng, an toàn**.
- Bảo vệ uy tín thương hiệu và quyền lợi của bệnh nhân, nhân viên, công ty.
- Là cơ sở để đánh giá, khen thưởng và xử lý kỷ luật.

Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho **tất cả** thành viên của hệ thống Hamec, không phân biệt vị trí, cấp bậc hay hình thức hợp đồng:

- Ban Giám đốc, quản lý các cấp.
- Bác sĩ, điều dưỡng, kỹ thuật viên, nhân viên chuyên môn.
- Nhân viên hành chính, lễ tân, marketing, kế toán, vận hành.
- Cộng tác viên, thực tập sinh, nhân viên thời vụ.

Quy tắc có hiệu lực **trong giờ làm việc, tại nơi làm việc, và cả bên ngoài** khi hành vi của bạn có thể ảnh hưởng đến uy tín Hamec (mạng xã hội, sự kiện, giao tiếp với đối tác/khách hàng).

 GIÁ TRỊ CỐT LÕI — 5 chữ vàng

Mọi quy tắc bên dưới đều xuất phát từ 5 giá trị này:

Giá trị	Ý nghĩa
TÂM	Đặt sức khỏe và cảm nhận của bệnh nhân lên trên hết.
TÍN	Nói đúng, làm đúng, giữ lời hứa — với bệnh nhân và đồng nghiệp.
CHUẨN	Làm việc đúng quy trình, đúng chuyên môn, không cầu thả.
TÔN TRỌNG	Với mọi người — bất kể họ là ai.
CẦU TIẾN	Luôn học hỏi, cải tiến, không tự mãn.

PHẦN 1 — ỨNG XỬ VỚI CÔNG TY

Bạn là đại diện của Hamec. Uy tín công ty được xây bằng hành vi của từng người.

1.1. Trung thành & Bảo vệ uy tín

- ✔ **Nên:** Tự hào, giữ gìn và lan tỏa hình ảnh tích cực của Hamec ở mọi nơi.
- ✔ **Nên:** Khi có bất mãn, góp ý qua kênh nội bộ (quản lý trực tiếp, hộp thư góp ý).
- ✘ **Không nên:** Nói xấu, bôi nhọ công ty trên mạng xã hội hay với bên ngoài.
- ✘ **Không nên:** Tiết lộ thông tin gây bất lợi cho công ty ra ngoài.

1.2. Bảo mật thông tin

- ✔ **Bảo mật tuyệt đối:** hồ sơ bệnh nhân, dữ liệu tài chính, quy trình chuyên môn, thông tin nhân sự, chiến lược kinh doanh, danh sách khách hàng.
- ✘ Không chụp ảnh, sao chép, chia sẻ tài liệu nội bộ khi chưa được phép.
- ✘ Không dùng thông tin nội bộ cho mục đích cá nhân hoặc chuyển cho đối thủ.
- 🔒 Nghĩa vụ bảo mật **vẫn còn hiệu lực sau khi nghỉ việc.**

1.3. Bảo vệ tài sản

- ✔ **Sử dụng, giữ gìn tài sản công ty** (thiết bị y tế, máy móc, vật tư, cơ sở vật chất) đúng mục đích, tiết kiệm.
- ✘ Không lấy tài sản, vật tư công ty làm việc riêng.
- ✘ Không lãng phí điện, nước, vật tư tiêu hao.

1.4. Xung đột lợi ích

- ☒ Chủ động khai báo nếu có quan hệ hoặc lợi ích cá nhân ảnh hưởng đến công việc (người thân là nhà cung cấp, làm thêm cho đối thủ, đầu tư đối thủ...).
- ☐ Không nhận "hoa hồng", quà có giá trị lớn từ nhà cung cấp/đối tác để tư lợi.
- ☐ Không giới thiệu bệnh nhân sang cơ sở khác để nhận lợi ích riêng.

1.5. Tuân thủ pháp luật & quy định

- ☒ Tuân thủ pháp luật Việt Nam, đặc biệt là **quy định ngành y tế** và các nội quy, quy trình của Hamec.
- ☒ Hành nghề đúng phạm vi chứng chỉ, giấy phép được cấp.
- ☐ Không thực hiện hành vi vi phạm pháp luật nhân danh hoặc trong khuôn khổ công việc.

PHẦN 2 — ỨNG XỬ TRONG CÔNG VIỆC

Chuyên nghiệp không phải là chức danh. Chuyên nghiệp là cách bạn làm từng việc nhỏ.

2.1. Kỹ luật & Tác phong

- ☒ Đi làm đúng giờ, có mặt tại vị trí trước giờ khám/làm việc.
- ☒ Mặc đồng phục sạch sẽ, đeo băng tên, giữ vệ sinh cá nhân.
- ☒ Báo trước khi nghỉ/đến trễ theo quy định, có người bàn giao.
- ☐ Không tự ý rời vị trí, làm việc riêng trong giờ (điện thoại cá nhân, mua sắm online...).

2.2. Chất lượng & Trách nhiệm

- ☒ Làm đúng quy trình chuyên môn (SOP), không "làm tắt" ở những khâu ảnh hưởng đến an toàn bệnh nhân.
- ☒ Hoàn thành công việc đúng hạn, đúng chất lượng; khó khăn thì báo sớm, không giấu.
- ☒ Dám nhận trách nhiệm khi sai, tập trung sửa chữa thay vì đổ lỗi.
- ☐ Không che giấu sự cố, sai sót chuyên môn — đặc biệt các sự cố liên quan an toàn người bệnh.

2.3. An toàn & Kiểm soát nhiễm khuẩn

- ☒ Tuân thủ nghiêm quy trình vô khuẩn, xử lý rác thải y tế, an toàn lao động.
- ☒ Rửa tay, sử dụng đồ bảo hộ đúng quy định.
- ☒ Báo cáo ngay khi phát hiện nguy cơ mất an toàn cho bệnh nhân hoặc đồng nghiệp.

2.4. Bảo mật dữ liệu bệnh nhân (đặc biệt quan trọng — YMYL)

- ☒ Chỉ truy cập hồ sơ bệnh nhân khi công việc yêu cầu.
- ☒ Bảo mật tuyệt đối thông tin bệnh án, kết quả xét nghiệm, tình trạng sức khỏe.
- ☐ **Tuyệt đối không** bàn tán, tiết lộ thông tin bệnh nhân cho người không liên quan.
- ☐ **Tuyệt đối không** đăng hình ảnh, thông tin bệnh nhân lên mạng xã hội (kể cả "khoe ca hay") khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản.

2.5. Học hỏi & Cải tiến

- ☒ Cập nhật kiến thức chuyên môn, tham gia đào tạo nội bộ đầy đủ.
- ☒ Chủ động đề xuất cải tiến quy trình, đóng góp sáng kiến.
- ☒ Đón nhận góp ý như cơ hội để giỏi hơn.

2.6. Sử dụng công cụ & truyền thông

- ☒ Dùng email, phần mềm, tài khoản công ty đúng mục đích công việc.
- ☒ Phát ngôn trên kênh chính thức của Hamec phải được phân công/duyet.
- ☒ Không nhân danh Hamec phát ngôn khi không được ủy quyền.
- ☒ *Lưu ý YMYL: mọi nội dung y tế truyền thông ra ngoài phải chính xác, có cơ sở, không hứa hẹn "chữa khỏi 100%", không thổi phồng.*

PHẦN 3 — ỨNG XỬ VỚI ĐỒNG NGHIỆP

Bệnh nhân cảm nhận được một đội ngũ đoàn kết. Sự tử tế bên trong tạo nên chất lượng bên ngoài.

3.1. Tôn trọng & Bình đẳng

- ☒ Chào hỏi, xưng hô lịch sự, tôn trọng mọi vị trí — từ bác sĩ đến lao công.
- ☒ Tôn trọng sự khác biệt về tuổi tác, giới tính, vùng miền, tín ngưỡng, hoàn cảnh.
- ☒ Không phân biệt đối xử, coi thường công việc của người khác.
- ☒ Không dùng ngôn từ xúc phạm, mỉa mai, nói xấu sau lưng.

3.2. Hợp tác & Hỗ trợ

- ☒ Sẵn sàng hỗ trợ đồng nghiệp, chia sẻ công việc khi cần.
- ☒ Bàn giao ca/việc rõ ràng, đầy đủ — không để "đứt gãy" ảnh hưởng bệnh nhân.
- ☒ Đặt lợi ích chung của đội lên trên "cái tôi" cá nhân.
- ☒ Không đùn đẩy, "đá bóng" trách nhiệm sang người khác.

3.3. Giao tiếp & Phản hồi

- ☒ Góp ý thẳng thắn nhưng trên tinh thần xây dựng, nói riêng khi cần nhắc nhở.
- ☒ Lắng nghe hết ý trước khi phản biện.
- ☒ Giải quyết mâu thuẫn trực tiếp và văn minh; không được thì nhờ quản lý làm trung gian.
- ☒ Không lôi kéo bè phái, không lan truyền tin đồn.

3.4. Không quấy rối — Ranh giới đỏ

- ☒ **Nghiêm cấm** mọi hành vi quấy rối tình dục, đụng chạm không mong muốn, lời nói/hình ảnh khiếm nhã.
- ☒ **Nghiêm cấm** bắt nạt, cô lập, đe dọa, dùng quyền lực để chèn ép.

- 🚫 Người bị hoặc chứng kiến các hành vi này được khuyến khích báo cáo qua kênh an toàn (quản lý cấp trên hoặc bộ phận nhân sự); Hamec cam kết **bảo vệ người tố cáo trung thực**.

3.5. Quan hệ Quản lý ↔ Nhân viên

- **Quản lý nên:** làm gương, giao việc rõ ràng, ghi nhận công bằng, phản hồi mang tính phát triển, không lạm quyền.
- **Nhân viên nên:** tôn trọng phân công hợp lý, phản hồi trung thực, chủ động báo cáo tiến độ và khó khăn.

PHẦN 4 — ỨNG XỬ VỚI BỆNH NHÂN & KHÁCH HÀNG (trực quan trọng nhất của một cơ sở y tế)

Đây là lý do Hamec tồn tại. Mọi quy tắc trên đều phục vụ điều này.

⚠️ **Ghi chú YMYL:** Phần này được xây dựng trên tinh thần **12 điều Y đức** và **Thông tư 07/2014/TT-BYT** (Quy tắc ứng xử của công chức, viên chức, người lao động tại cơ sở y tế). Bộ phận pháp chế/nhân sự cần **đối chiếu văn bản gốc và cập nhật quy định hiện hành** trước khi ban hành chính thức.

4.1. Tận tâm & Y đức

- ✅ Đặt sức khỏe và an toàn người bệnh lên trên lợi ích kinh tế.
- ✅ Niềm nở, ân cần, kiên nhẫn giải thích — đặc biệt với sản phụ, người lo lắng.
- ✅ Không phân biệt giàu nghèo, thái độ giữa bệnh nhân dịch vụ và bệnh nhân thường.

4.2. Trung thực & Minh bạch

- ✅ Tư vấn đúng tình trạng, đúng chỉ định — không "vẽ bệnh", không chỉ định thừa để tăng doanh thu.
- ✅ Minh bạch chi phí, giải thích rõ trước khi thực hiện dịch vụ.
- ❌ Không hứa hẹn kết quả vượt quá khả năng chuyên môn.

4.3. Tôn trọng & Bảo mật

- ✅ Tôn trọng quyền riêng tư, sự kín đáo khi thăm khám (đặc biệt trong Sản Phụ khoa).
- ✅ Bảo mật thông tin, tình trạng bệnh của khách hàng tuyệt đối.
- ✅ Lắng nghe, tôn trọng quyền được biết và quyền quyết định của người bệnh.

4.4. Xử lý phàn nàn

- ✅ Đón nhận góp ý/khiếu nại bằng thái độ cầu thị, không tranh cãi tay đôi.
- ✅ Xin lỗi khi cần, ghi nhận và chuyển đúng người xử lý, phản hồi kịp thời.



XỬ LÝ VI PHẠM

Vi phạm Quy tắc Ứng xử được xử lý theo mức độ, căn cứ Nội quy lao động và pháp luật:

Mức độ	Ví dụ	Hình thức xử lý (tham khảo)
Nhẹ	Đi trễ, tác phong chưa chuẩn, quên bảng tên	Nhắc nhở, góp ý trực tiếp
Trung bình	Lơ là quy trình, thái độ chưa đúng với bệnh nhân/đồng nghiệp	Khiển trách bằng văn bản, đào tạo lại
Nặng	Tiết lộ thông tin bệnh nhân, xung đột lợi ích, gây mất an toàn	Kỷ luật, chuyển vị trí, cắt thưởng
Rất nặng	Quấy rối, gian lận, tham nhũng, vi phạm y đức nghiêm trọng, tiết lộ bí mật gây hậu quả	Sa thải, chịu trách nhiệm pháp lý

📌 Các hình thức trên là **khung tham khảo**. Mức xử lý cụ thể phải tuân theo **Nội quy lao động đã đăng ký** và Bộ luật Lao động hiện hành. Bộ phận nhân sự/pháp chế chuẩn hóa trước khi áp dụng.

Nguyên tắc xử lý: công bằng · đúng quy trình · có cơ hội giải trình · nhất quán ở mọi cấp bậc.



CAM KẾT THỰC HIỆN

Tôi đã đọc, hiểu rõ và đồng ý tuân thủ Bộ Quy tắc Ứng xử của Hệ thống Hamec. Tôi hiểu rằng việc vi phạm có thể dẫn đến các hình thức xử lý theo quy định của công ty và pháp luật.

Họ và tên	Bộ phận / Chức danh	Ngày ký	Chữ ký



PHỤ LỤC — Tình huống & Cách xử lý mẫu

Tình huống 1 — Người quen nhờ xem hồ sơ bệnh nhân khác

Một người bạn nhờ bạn "tra giúp" kết quả khám của người thân họ. ✅ **Đúng:** Từ chối lịch sự, giải thích rằng thông tin bệnh nhân được bảo mật, hướng dẫn họ đến kênh chính thức. → Áp dụng mục 2.4, 4.3.

Tình huống 2 — Đồng nghiệp làm sai nhưng nhờ giấu

Đồng nghiệp quên một bước quy trình và nhờ bạn dừng báo.  **Đúng:** Ưu tiên an toàn bệnh nhân — báo cáo sự việc theo quy trình, trên tinh thần cùng sửa chứ không "hại" nhau. → Áp dụng mục 2.2, 3.2.

Tình huống 3 — Nhà cung cấp tặng quà lớn

Một đối tác vật tư tặng bạn phong bì/quà giá trị để "ưu tiên nhập hàng".  **Đúng:** Từ chối và báo cáo quản lý. → Áp dụng mục 1.4.

Tình huống 4 — Bệnh nhân phàn nàn gay gắt

Khách hàng lớn tiếng vì phải chờ lâu.  **Đúng:** Giữ bình tĩnh, lắng nghe, xin lỗi vì sự bất tiện, giải thích và chuyển hướng xử lý — không tranh cãi tay đôi. → Áp dụng mục 4.4.

KÊNH BÁO CÁO & HỖ TRỢ

- Quản lý trực tiếp: ____
- Bộ phận Nhân sự: ____
- Hộp thư/Đường dây góp ý (bảo mật): ____

Hamec cam kết bảo vệ người báo cáo trung thực và xử lý mọi phản ánh một cách nghiêm túc, công bằng.

Tài liệu thuộc quyền quản lý của Ban Giám đốc Hamec. Mọi chỉnh sửa phải được phê duyệt. Rà soát định kỳ 12 tháng/lần.