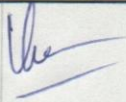
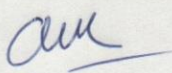
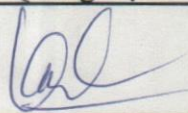




BỆNH VIỆN ĐA KHOA KHU VỰC NINH HÒA
PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG

QUY TRÌNH
ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN

Mã số:
QT.ĐD.01.24
Phiên bản: 1.0
Ngày ban hành:
05/9/2024

	Người biên soạn	Người xem xét	Người phê duyệt
Họ tên	Đỗ Thị Diệp Qua	Nguyễn Quang	Lê Quang Lệnh
Ký tên			
Ngày	21.../4/2024	20.../6/2024	05/9/2024

THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Số phiên bản	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Người sửa đổi

Tài liệu nội bộ

QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ KHÁM BỆNH TRỰC TUYẾN	PHÒNG ĐIỀU DƯỠNG
Phiên bản: 2.0	Mã số: QT.ĐD.01.24

I. MỤC ĐÍCH

- Giúp người bệnh chủ động và rút ngắn thời gian chờ đợi trong khám chữa bệnh.
- Nâng cao chất lượng dịch vụ, giữ được mối quan hệ lâu dài giữa bệnh viện với người bệnh.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho người bệnh đến khám chữa bệnh.

III. TRÁCH NHIỆM

- Nhân viên bộ phận chăm sóc khách hàng, nhân viên tổ tiếp đón; Bác sỹ, Điều dưỡng các phòng khám.

IV. CHỮ VIẾT TẮT

- CCCD: Căn cước công dân;
- ĐD: Điều dưỡng;
- NVCSKH: Nhân viên chăm sóc khách hàng;
- NB: người bệnh
- BHYT: bảo hiểm y tế

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Sơ đồ quy trình:

Trách nhiệm	Nội dung quy trình	Mô tả /Biểu mẫu
Nhân viên chăm sóc khách hàng	Tiếp nhận thông tin của khách hàng	Ghi nhận thông tin khách hàng như tên, tuổi, năm sinh qua điện thoại, zalo, email và các chi tiết theo yêu cầu
Nhân viên chăm sóc khách hàng	Xử lý yêu cầu của khách hàng	- Xác nhận thông tin người bệnh (họ tên, năm sinh, địa chỉ, số điện thoại, BHYT, bệnh lý nếu có). - Kiểm tra lịch khám: xem xét lịch trình khám của bác sỹ và tình trạng lịch hẹn

- Nhân viên chăm sóc khách hàng - Điều dưỡng phòng khám - Nhân viên tiếp đón	Cập nhật danh sách đăng ký khám	- Cập nhật danh sách khách hàng đăng ký khám online từ 7h30-16h chốt danh sách và báo cho tổ tiếp đón, các phòng khám biết danh sách NB đăng ký khám online ngày hôm sau qua điện thoại. - Danh sách khách hàng đăng ký từ 16h-22h thì cập nhật vào 7h sáng ngày hôm sau.
Nhân viên chăm sóc khách hàng	Xác nhận thông tin khách hàng	- Kiểm tra lại danh sách người bệnh đăng ký. - Liên hệ với khách hàng để xác nhận thông tin hành chính của khách hàng để đăng ký số khám chữa bệnh ưu tiên. Hẹn khách hàng giờ khám cụ thể và giải đáp những thắc mắc cho khách hàng (nếu có). - Hướng dẫn khách hàng quy trình đến khám bệnh cần mang theo các giấy tờ như BHYT; CCCD; sổ khám chữa bệnh, giấy chuyển tuyến..... (nếu có). - NB nếu đến khám muộn so với thời gian đặt hẹn, có thể NB sẽ phải chờ đợi để nhân viên y tế sắp xếp lịch thăm khám phù hợp. Trong trường hợp không thể đến đúng hẹn, Quý khách hàng có thể thông báo lại với bệnh viện qua số điện thoại đặt hẹn để được bố trí lịch khám phù hợp
Nhân viên chăm sóc khách hàng	Lưu danh sách	- NV CSKH chào tạm biệt khách hàng và lưu danh sách khách hàng xác nhận đăng ký khám.