

Khoa Khám bệnh -

Mỗi ngày khoa Khám bệnh tiếp đón từ 450-850 lượt người bệnh đến khám, bao gồm người bệnh có bệnh lý nội ngoại và không có bệnh lý nội ngoại.

Số lượng người bệnh đến khám ngày càng đông, nhờ công tác tiếp đón, hướng dẫn, phác vẽ người bệnh nội ngoại nhiệt tình, chu đáo. Đội ngũ hướng dẫn luôn thân thiện, vui vẻ, trợ giúp người bệnh mỗi lúc, mỗi nơi.

Ngoài ra để nâng cao chất lượng khám chữa bệnh, tạo sự thuận tiện tác vụ người bệnh trên mặt phòng tiếp đón, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của người bệnh, khoa Khám bệnh cũng đã thành lập Tổ Chăm sóc khách hàng nhân lực tại khoa. Tổ Chăm sóc khách hàng gồm 5 thành viên: Trưởng khoa, Điều dưỡng trưởng khoa và 3 nhân viên tiếp đón, hướng dẫn.

Tổ Chăm sóc khách hàng hoạt động từ tháng 03 năm 2022 đến nay với các chức năng, nhiệm vụ:

1. Đối với khách hàng là người bệnh khám bệnh ngoại trú:

Hướng dẫn, giới thiệu các thủ tục và quy trình khám chữa bệnh ngay khi vào khoa Khám bệnh nội ngoại khám bệnh, đăng ký, nộp chi phí khám lâm sàng, thanh toán, cấp phát thuốc...

Ưu tiên lấy số thủ tục khám bệnh cho người già, người tàn tật, người bệnh nặng, người khuyết tật... đến khám bệnh.

Số đông xe lăn, xe đẩy để trợ giúp người già, người khuyết tật, người bệnh nặng.. đến các bàn khám.

Giải đáp các thắc mắc của người bệnh và người nhà người bệnh về khám chữa bệnh bảo hiểm y tế, về chuyển tuyến, quy trình khám bệnh.

Ghi nhận các ý kiến của người bệnh về điều trị, tinh thần thái độ phục vụ của nhân viên y tế, phản ánh lên lãnh đạo khoa để kịp thời xử lý.

Cung cấp thông tin, tư vấn về bệnh, các dịch vụ y tế kết hợp với truyền thông giáo dục sức khỏe cho người bệnh và người nhà người bệnh.

Giải đáp thắc mắc cho những người bệnh đã khám để khảo sát sự hài lòng và cung cách phục vụ, chăm sóc của điều dưỡng, thái độ của bác sĩ.

Cẩn cập danh sách tái khám trên hệ thống phần mềm, giải đáp thắc mắc khách hàng chuyển bệnh tái khám.

Thực hiện theo đúng quy trình các thủ tục, đặt lịch khám bệnh cho khách hàng có nhu cầu.

Viết bởi Biên tập viên

Thứ ba, 23 Tháng 8 2022 21:24 - Lần cập nhật cuối Thứ ba, 23 Tháng 8 2022 21:30



Phát sổ, phân luồng bệnh



Hướng dẫn đến các bàn khám



Hỗ trợ vận chuyển người bệnh



Đo huyết áp

Viết bởi Biên tập viên

Thứ ba, 23 Tháng 8 2022 21:24 - Lần cập nhật cuối: Thứ ba, 23 Tháng 8 2022 21:30



Trợ giúp người bệnh



Tổ Chăm sóc khách hàng