

An Lão, ngày 02 tháng 8 năm 2020

QUY TRÌNH

Đặt hẹn khám bệnh tại bệnh viện đa khoa An Lão

I. Mục đích:

Góp phần giảm bớt tình trạng quá tải và đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh của bệnh nhân ngày càng đông, giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi; Để bệnh nhân chủ động về thời gian của mình, không phải mất nhiều thời gian vào những thủ tục hành chính, cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

II. Các bước thực hiện quy trình:

1. Bệnh nhân:

Đặt hẹn khám bệnh qua số máy của các phòng khám:

- Khám Nội nhi: **0225 3872 478**

- Khám Ngoại: **0225 3762 533**

- Khám Sản: **0225 3911 509**

- Khám Tai mũi họng - Răng hàm mặt: **0225 3911 403**

- Khám Mắt: **0225 3762 532**

- Khám Y học cổ truyền: **0225 3911 498**

- Khám tại Cơ sở Điều trị II Mỹ Đức: **0225 3879 016**

Bước 1: Bệnh nhân cung cấp các thông tin: họ và tên, năm sinh, địa chỉ, số điện thoại, thời gian khám (ngày, giờ).

(Hẹn từ ngày hôm trước nếu khám buổi sáng và đến đúng giờ hẹn, nếu trễ hẹn quá 30 phút lịch hẹn sẽ bị hủy)

Bước 2: Nhân viên tiếp nhận cuộc gọi sắp xếp, thông báo điều chỉnh (nếu có) và xác nhận lịch hẹn.

Bước 3: Khi đến khám, bệnh nhân thông báo cho bộ phận tiếp đón là đã đặt lịch hẹn khám.

2. Nhân viên y tế:

Bước 1: Tiếp nhận lịch hẹn qua điện thoại, kiểm tra thông tin bệnh nhân.

Bước 2: Thông báo lại cho bệnh nhân và xác nhận lịch hẹn, giờ hẹn (nếu có điều chỉnh).

Bước 3: Cập nhật thông tin lịch hẹn vào sổ quản lý.

Bước 4: Bộ phận tiếp đón hàng ngày trước giờ làm việc, kiểm tra lại thông tin đặt hẹn và sắp xếp lịch hẹn cho bệnh nhân vào phòng khám.

Bước 5: Cập nhật lịch hẹn vào các trạng thái thành công (nếu bệnh nhân tới khám), lỡ hẹn, hủy hẹn.

*** Lưu ý:**

- Bệnh nhân có lịch hẹn được ưu tiên khám chữa bệnh theo thứ tự ưu tiên được quy định.

- Điều dưỡng theo dõi danh sách lịch hẹn của phòng mình phụ trách, khi có đối tượng ưu tiên vào khám trước cần thông báo rõ ràng cụ thể cho các bệnh nhân đang chờ khám./.



BS CK2. Vũ Văn Vui