

Số: 16/TB-PKĐK

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 11 năm 2021

THÔNG BÁO

V/v Triển khai hoạt động gọi điện thoại cho bệnh nhân sau khám tại Phòng khám
(chăm sóc khách hàng)

Căn cứ theo sự thống nhất trong cuộc họp giữa Phó Trưởng Phòng khám, Phó Trưởng Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ cùng với nhân viên Phòng Điều dưỡng vào ngày 11/10/2021;

Căn cứ theo Đề xuất ngày 08/11/2021 của Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ Về việc Vận động nhân sự Phòng Điều dưỡng tham gia hoạt động chăm sóc khách hàng của Phòng khám Đa khoa.

Nay, Phòng khám Đa khoa triển khai hoạt động gọi điện thoại cho bệnh nhân sau khi khám bệnh tại Phòng khám (chăm sóc khách hàng). Cụ thể như sau:

- Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ: Lập danh sách bệnh nhân đã khám tại Phòng khám trước đó 2-3 ngày, được cập nhật mỗi ngày theo link: <https://tinyurl.com/CSKH-PKPNTU>.

- Phòng Tổ chức Hành chính: đảm bảo điện thoại bàn có thể liên lạc trực tiếp với bệnh nhân.

- Phòng Điều dưỡng (Các Điều dưỡng trực các Phòng khám chuyên khoa):

+ Thực hiện cuộc gọi (thông qua điện thoại bàn) cho bệnh nhân thuộc phòng khám mình phụ trách (theo danh sách trong đường dẫn trên);

+ Thu thập các thông tin để điền form (đính kèm trong đường dẫn trên):

1. Thông tin cá nhân (hệ thống tự điền theo đường dẫn trên);

2. Thông tin về dùng thuốc: Dùng đúng thuốc và đủ thuốc theo toa bác sĩ, Tình trạng cải thiện bệnh, Phản hồi khác của bệnh nhân (về dịch vụ của Phòng khám).

+ Tư vấn hoặc yêu cầu bác sĩ phòng hỗ trợ cho bệnh nhân nếu bệnh nhân gặp khó khăn về dùng thuốc.

- Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ sẽ lập báo cáo hàng tuần để báo cáo trong cuộc họp Giao ban chuyên môn Phòng khám hàng tuần.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- BLĐ PK (để biết);
- PĐD; PTCHC, PKHNV;
- Lưu: VT, KHNV.

**KT. TRƯỞNG PHÒNG KHÁM
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG KHÁM**



TS.BS. Võ Thành Liêm