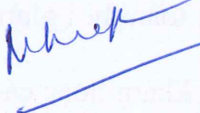


|                                                                                   |                                                                 |                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>TRƯỜNG ĐHYK PHẠM NGỌC THẠCH</b><br><b>PHÒNG KHÁM ĐA KHOA</b> | Mã số: <b>QT.PK-DK.73</b><br>Phiên bản: <b>1.0</b><br>Ban hành: <b>08./6./2022</b> |
|                                                                                   | <b>QUY TRÌNH ĐẶT LỊCH KHÁM</b>                                  |                                                                                    |

|        | Người biên soạn                                                                   | Người xem xét                                                                      | Người phê duyệt                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Ký tên |  |  |  |
| Họ tên | CN. Lai Nghi Quyên                                                                | PGS. TS. BS Trần Thị Mộng Hiệp                                                     | TS. BS Võ Thành Liêm                                                                |
| Ngày   | 01./06./2022                                                                      | 01./6./2022                                                                        | 08./6./2022                                                                         |

#### THEO DÕI XEM XÉT /SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

| Phiên bản số | Vị trí thay đổi | Nội dung sửa đổi | Ngày xem xét /sửa đổi | Người xem xét /sửa đổi |
|--------------|-----------------|------------------|-----------------------|------------------------|
|              |                 |                  |                       |                        |
|              |                 |                  |                       |                        |
|              |                 |                  |                       |                        |

## **1 Mục đích**

Góp phần giảm bớt tình trạng quá tải trong y tế và đáp ứng nhu cầu khám, chữa bệnh của khách hàng ngày càng đông, giảm thiểu tối đa thời gian chờ đợi, để khách hàng chủ động về thời gian của mình, cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe.

## **2 Đối tượng, phạm vi áp dụng**

- Đối tượng: Nhân viên Tổ Tiếp nhận Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ và Phòng Tài chính
- Kế toán
- Phạm vi: áp dụng cho phòng khám Đa khoa
- Thời gian thực hiện: toàn thời gian hoạt động của phòng khám
- Địa điểm: tại Phòng khám hoặc các địa điểm khác trong chương trình.

## **3 Trách nhiệm**

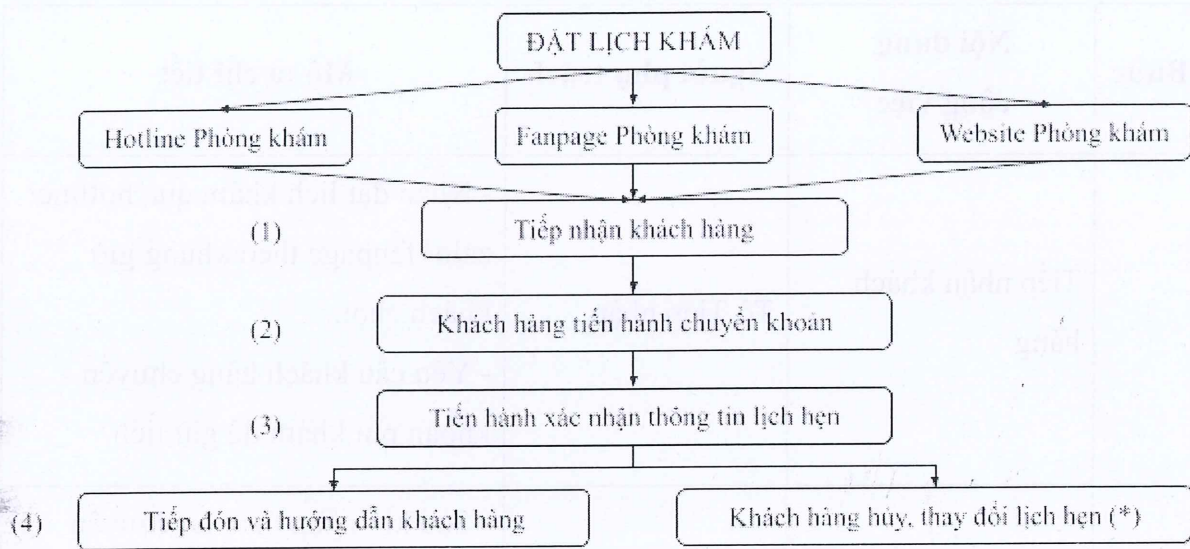
- Ban lãnh đạo Phòng khám có trách nhiệm triển khai - giám sát việc thực hiện quy trình này
- Trưởng phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ Phòng khám có trách nhiệm xem xét, cho ý kiến và trình xin ý kiến Ban lãnh đạo Phòng khám
- Trưởng phòng Tài chính Kế toán Phòng khám có trách nhiệm triển khai, cổ vấn Ban lãnh đạo về mặt tài chính
- Các phòng chức năng có trách nhiệm hỗ trợ - theo dõi việc thực hiện quy trình, tuân thủ việc cung cấp thông tin, tham gia kiểm tra - phân tích và đề xuất ý kiến
- Trưởng đơn vị đề xuất thực hiện tổng hợp, báo cáo lại kết quả và rút kinh nghiệm, đưa ra đề xuất (nếu có) với Ban lãnh đạo Phòng khám
- Các đơn vị có liên quan nghiêm túc thực hiện quy trình này.

## **4 Các từ viết tắt**

- KHNV: Trưởng phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ Phòng khám
- TCKT: Phòng Tài chính – Kế toán Phòng khám
- TN: Tổ Tiếp nhận – Phòng Kế hoạch – Nghiệp vụ
- BLĐ: Ban lãnh đạo Phòng khám

## 5. Quy trình:

### 5.1. Tóm tắt lưu đồ:



(\*) Trường hợp khách hàng hủy, thay đổi lịch hẹn:

- Không giải quyết các trường hợp khách hàng hủy/ thay đổi lịch hẹn/ đến trễ ngay trong ngày đã được đặt hẹn.
- Trường hợp khách hàng hủy hẹn, khách hàng phải liên hệ qua Hotline Phòng khám (Giờ hành chính) trước buổi hẹn ít nhất 01 ngày để được hướng dẫn hoàn tiền.
- Trường hợp thay đổi lịch hẹn, khách hàng liên hệ qua Hotline Phòng khám (Giờ hành chính) ít nhất trước 01 ngày để được dời hẹn. Khách hàng có thể thay đổi lịch hẹn tối đa 02 lần. Sau 02 lần thay đổi, Phòng khám sẽ tiến hành hủy buổi hẹn và hoàn tiền cho khách hàng.
- Trường hợp khách hàng đến trễ so với lịch hẹn, khách hàng chỉ được tham gia buổi khám theo đúng khung giờ đã đăng ký và không được cộng dồn thêm thời gian.
- Trường hợp Bác sĩ/ Chuyên gia của Phòng khám hủy hẹn/ thay đổi lịch hẹn với khách hàng, các Bác sĩ/ Chuyên gia **BẮT BUỘC** phải sắp xếp 01 buổi hẹn khác cho khách hàng và có trách nhiệm phải thông báo cho TN ít nhất trước 01 ngày so với lịch hẹn. TN có trách nhiệm phải thông báo cho khách hàng khi nhận được thông tin từ phía Bác sĩ/ Chuyên gia và thỏa thuận với khách hàng về lịch hẹn mới. Trường hợp khách hàng đồng ý đổi lịch, buổi hẹn sẽ diễn ra theo thời gian mới. Trường hợp khách hàng không đồng ý đổi lịch, TN sẽ tiếp hành hủy buổi hẹn và hoàn tiền cho khách hàng.

5.2. Diễn giải lưu đồ:

| Bước | Nội dung công việc                    | Người phụ trách | Mô tả chi tiết                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------|---------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Tiếp nhận khách hàng                  | Tổ Tiếp nhận    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận đặt lịch khám qua hotline/ zalo/ fanpage theo khung giờ khách chọn.</li> <li>- Yêu cầu khách hàng chuyển khoản phí khám để giữ lịch.</li> </ul>                                                                                                                                                   |
| 2    | Khách hàng tiến hành chuyển khoản     | TCKT            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sau khi nhận biên lai chuyển khoản từ khách hàng, tiếp nhận chuyển qua TCKT để đối soát kiểm tra.</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |
| 3    | Tiến hành xác nhận thông tin lịch hẹn | Tổ Tiếp nhận    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lấy thông tin của khách hàng (Họ tên, năm sinh, địa chỉ, số điện thoại).</li> <li>- Xác nhận lần nữa ngày, giờ và phương thức khám (Trực tiếp hay Online) với khách hàng.</li> <li>- Nhắn tin Zalo/ gửi email cho Chuyên gia/ Bác sĩ/ Chuyên viên tâm lý về lịch khám. (Kèm note trên lịch)</li> </ul> |
| 4    | Tiếp đón và hướng dẫn khách hàng      | Tổ Tiếp nhận    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp đón và hướng dẫn khách hàng đã đặt lịch, đăng ký vào SHPT, gửi khách hàng sổ khám bệnh/ giấy hẹn tâm lý (Phụ lục 1) và biên lai chuyển khoản.</li> </ul>                                                                                                                                          |

|  |                                   |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--|-----------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                                   | TCKT         | - Xác nhận thông tin khám trên hệ thống SHPT do tiếp nhận chuyển qua kèm biên lai để khách hàng vào khám.                                                                                                                                                                                                                 |
|  | Khách hàng hủy, thay đổi lịch hẹn | Tổ Tiếp nhận | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiến hành hủy lịch hẹn theo yêu cầu của khách hàng và làm hồ sơ hoàn tiền (Phụ lục 2), chuyển hồ sơ qua TCKT.</li> <li>- Thay đổi lịch hẹn theo yêu cầu của khách hàng/ đơn vị.</li> <li>- Sau 02 lần thay đổi lịch hẹn thì tiến hành hủy hẹn và làm hồ sơ hoàn tiền.</li> </ul> |
|  |                                   | TCKT         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận hồ sơ hoàn tiền từ TN.</li> <li>- Tiến hành hoàn tiền cho khách hàng.</li> </ul>                                                                                                                                                                                            |

#### 6. Tài liệu chuyên môn:

| Tên tài liệu                            | Mã tài liệu |
|-----------------------------------------|-------------|
| Quy trình khám chữa bệnh tại Phòng khám |             |

#### 7. Tài liệu tham khảo:

- Quyết định số 756/QĐ-BVLKTW ngày 14/07/2021 của Bệnh viện Lão khoa Trung Ương về việc tiếp nhận và xử lý thông tin đặt lịch khám tại bệnh viện Lão khoa Trung Ương.

*(Handwritten mark)*

**PHỤ LỤC 1**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA  
PHẠM NGỌC THẠCH  
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày... tháng....năm 202..*

**PHIẾU ĐĂNG KÝ LỊCH KHÁM**

Mã hồ sơ:..... Ngày:.....

Họ và tên:.....

Năm sinh:.....Giới:.....

Địa chỉ:.....

Số điện thoại:.....

Lần đến khám của anh/chị (Vui lòng đánh dấu vào ô phù hợp dưới đây):

☐ Khám lần đầu

☐ Tái khám

Chuyên gia do anh/chị yêu cầu (Vui lòng đánh dấu vào ô phù hợp dưới đây):

☐ Ghi rõ tên chuyên gia:.....

☐ Không yêu cầu cụ thể

**Bộ phận Tiếp nhận**

**PHỤ LỤC 2**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA  
PHẠM NGỌC THẠCH  
PHÒNG KHÁM ĐA KHOA**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày... tháng....năm 202..*

**PHIẾU ĐỀ NGHỊ HOÀN TRẢ TIỀN ĐẶT LỊCH KHÁM**

**Kính gửi:**

- Trưởng Phòng khám;
- Phòng Tài chính Kế toán Phòng khám;
- Phòng Kế hoạch nghiệp vụ Phòng khám.

Người đề nghị:

Thuộc: Phòng Kế hoạch - Nghiệp vụ.

Lý do: Hoàn trả tiền đặt lịch khám cho khách hàng.

Thông tin chi tiết:

| Ngày giao dịch | Giờ giao dịch | Mã giao dịch | Tên khách hàng | Số tiền | Lý do hủy | Số tài khoản | Ngân hàng | Chủ tài khoản |
|----------------|---------------|--------------|----------------|---------|-----------|--------------|-----------|---------------|
|                |               |              |                |         |           |              |           |               |

**TRƯỞNG PHÒNG KHÁM**

**TRƯỞNG PHÒNG  
TCKT PK**

**TRƯỞNG PHÒNG  
KHNV PK**

**NGƯỜI ĐỀ XUẤT**

**PGS.TS.BS. Châu Văn Trở**

**ThS. Nguyễn Ngọc Hiếu**

**TS.BS. Võ Thành Liêm**

