

HỆ THỐNG QUẢN LÝ VÀ CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG CỦA BỆNH VIỆN

Phạm vi: Đây là hoạt động của **bộ phận chăm sóc khách hàng**, sau khi **khách hàng(bệnh nhân)** đã được khám và chữa bệnh hoặc đang trong thời gian điều trị theo chỉ định của **Bác sĩ** phụ trách. **Nhân viên chăm sóc khách hàng** của bệnh viện có nhiệm vụ lấy thông tin của khách hàng và liên hệ để hỏi thăm và tư vấn các vấn đề liên quan đến quá trình điều trị, các vấn đề liên quan đến sức khỏe người bệnh, ngày tái khám ... **Khách hàng(bệnh nhân)** được phép đánh giá quá trình khám chữa bệnh và chăm sóc khách hàng của bệnh viện. Bộ phận tiếp nhận các phản hồi của khách hàng có trách nhiệm theo dõi các phản hồi để có thể liên hệ khách hàng một cách tốt nhất.

Mô tả:

Quy trình quản lý khách hàng, quy trình gồm hai hoạt động là quản lý thông tin cá nhân của khách hàng và thông tin bệnh án của khách hàng.

- Tiếp nhận và lưu trữ thông tin của **khách hàng** trong quá trình lấy phiếu đăng ký khám bệnh bao gồm các thông tin (họ tên, ngày tháng năm sinh, địa chỉ, thông tin thân nhân) .
- Tiếp theo là các thông tin về quá trình khám bệnh của **Bác sĩ** phụ trách qua phiếu khám bệnh (với bệnh nhân là sổ khám bệnh) để biết tình trạng bệnh, các lời khuyên của bác sĩ, đơn thuốc, lịch tái khám.
- Quản lý sử khám bệnh, lịch sử đơn thuốc.
- Bộ phận chăm sóc khách hàng sẽ lên lịch để liên hệ cho khách hàng để thực hiện quy trình chăm sóc khách hàng (trước ngày tái khám).

Quy trình chăm sóc khách hàng.

- Lấy thông tin của khách hàng, bộ phận chăm sóc sẽ lấy thông tin của khách hàng trên csdl của bệnh viện, qua phiếu khám bệnh mà bác sĩ phụ trách cung cấp để biết được các thông tin của khách hàng bao gồm (Họ tên, số điện thoại, tình trạng bệnh ...)
- Sau khi có được các thông tin của khách hàng, nhân viên chăm sóc khách hàng sẽ liên hệ qua số điện thoại của khách hàng để trao đổi trực tiếp các vấn đề về quá trình khám bệnh, tình trạng sức khỏe hiện tại, chịu chứng (trước và sau khi khám) , trao đổi về một số thắc mắc của khách hàng, xác nhận ngày tái khám với khách hàng.
- Trong quy trình chăm sóc khách hàng sẽ có thay đổi một số nội dung trong quá trình khám chữa bệnh ví dụ:
 - o Tình trạng bệnh thay đổi.
 - o Bệnh nhân bị dị ứng thuốc.
 - o Bệnh nhân muốn thay đổi ngày tái khám.
 - o Bệnh nhân muốn thay đổi Bác sĩ phụ trách.

Các nhu cầu của khách hàng khi trao đổi, nhân viên cskh cần phải nắm kỹ và trao đổi lại với bệnh nhân về các nhu cầu không thể thực hiện. Sau khi đã trao đổi xong các thông tin này cũng cần nhân viên chăm sóc khách hàng cập nhật ngay lên hệ thống csdl của bệnh viện để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- Các thông tin sau khi trao đổi với bệnh nhân sẽ được thêm vào csdl để có thể giúp ích cho lần khám tiếp theo.
- Cung cấp thông tin về các chương trình khám cho khách hàng.
- Cung cấp chế độ dinh dưỡng theo tình trạng bệnh phù hợp cho bệnh nhân.

Các nền tảng chăm sóc khách hàng.

- Các nền tảng chăm sóc khách hàng:
 - Qua số điện thoại.
 - Qua Zalo cá nhân của khách hàng.
 - Khách hàng có thể gọi điện trực tiếp qua đường dây nóng của bộ phận chăm sóc khách hàng của bệnh viện.
 - Hoạt có thể liên hệ qua cửa sổ chat có trên website của bệnh viện.

Quy trình sau khi cung cấp dịch vụ:

- Sau khi sử dụng dịch vụ của bệnh viện **khách hàng** có thể đánh giá chất lượng dịch vụ qua các nền tảng chăm sóc khách hàng hoặc trên website của bệnh viện.
- Các chương trình hỗ trợ (khuyến mãi) lần khám tiếp theo sẽ được cập nhật vào tin nhắn SMS khách hàng, website bệnh viện ...