


YOUR LOGO

202X

陪诊服务全流程操作指南



 主讲人：黄惠靖

 时间：2025.03

目录

CONTENTS

01 代办买药服务流程

02 代办问诊服务流程

03 代取报告服务流程

04 出入院手续办理流程

05 陪同就诊服务流程

06 急诊注意事项

07 陪诊师注意事项

YOUR LOGO



PART 01

代办买药服务流程





买药前沟通与准备

客户信息确认

客户下单后，陪诊师需在阿克索平台接单，并在五分钟内联系客户，使用统一话术开场，确认客户身份及买药需求，确保沟通顺畅。

详细记录客户提供的药品名称、图片等信息，核对药品版本，避免因药品名称相同但版本不同导致用法错误，保障用药安全。

挂号与资料准备

提醒客户提前在网上挂号，并告知到医院直接取号的流程，节省时间。

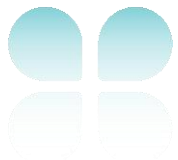
若客户是首次用药，需提前询问医院是否有该药品，是否需要提供其他资料，并让客户在用户端提交相关资料文件，确保顺利开药。

特殊情况处理

对于慢病患者，需提前告知其录制委托视频，确保代办流程合规。
若是中药，需提前备好包装袋，方便携带，避免药品损坏或遗失。



买药流程执行



医院操作流程

到医院后先取号，然后到分诊台签到，等候医生看资料开药，确保流程顺利进行。

缴费时，有医保卡可抵扣，自费部分让客户通过支付宝二维码支付，避免垫付风险。



药品领取与邮寄

拿药后仔细核对药品种类和数量，装入提前准备好的袋子，确保药品无误。
按客户要求将药品邮寄到家，确保邮寄信息准确无误，让客户及时收到药品。



沟通与反馈

在整个买药过程中，随时与客户保持电话联系，及时反馈进度，让客户放心。
如遇医生建议患者来医院检查或住院，及时转达医嘱，让客户自行决定后续行动。

YOUR LOGO



PART 02

代办问诊服务流程





问诊前沟通与准备



客户信息确认

接单后五分钟内联系客户，使用统一话术开场，确认客户身份及问诊需求，详细记录客户需要咨询的问题和症状，确保不遗漏。

了解客户是否携带化验单、检查单等材料，提醒其提前准备好，以便医生查看，提高问诊效率。



挂号与资料准备

提醒客户提前在网上挂号，并告知到医院直接取号的流程，确保问诊顺利进行。

若客户是第一次就诊，需提前询问医院是否需要提供其他资料，避免因资料不全影响问诊。



特殊情况处理

对于不方便来医院就诊的患者，需提前了解其具体情况，以便更好地协助问诊。

若客户有特殊情况，如行动不便等，需提前做好相应准备，如准备轮椅等，确保客户就医便利。



问诊流程执行

01

医院操作流程

到医院后先取号，然后到分诊台签到，等候医生问诊。问诊时，可询问医生能否视频或电话与客户沟通，让客户更直接地了解病情，提高问诊效果。

02

费用处理与沟通

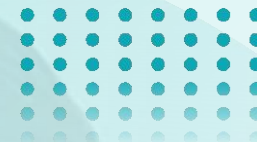
医生开好处方后，去自助机或窗口缴费，有医保卡可抵扣。缴费期间，随时与客户保持电话联系，让客户支付自费部分，不要垫付，避免资金纠纷。

03

结果反馈与后续处理

将问诊结果及时反馈给客户，包括医生的诊断、用药建议等，确保客户了解病情。若医生建议患者来医院检查或住院，及时转达医嘱，让客户自行决定，并保持后续沟通，确保客户得到妥善照顾。

YOUR LOGO



PART 03

代取报告服务流程





报告前沟通与准备



客户信息确认

接单后联系客户，确认报告类型（如B超、彩超、病理检测等）及取报告时间，确保信息准确。

了解客户提供的取报告资料情况，如条形码、就诊卡、身份证等，避免因资料不全影响取报告。



取报告方式确认

根据报告类型和客户提供的资料，确定取报告的具体方式，如自助打印机打印、科室领取等。

提醒客户在指定时间来打印报告，或告知报告可通过手机绑定医院官方微信自助查询，方便客户获取报告。



特殊情况处理

对于胶片报告，需注意其保存方式，避免沾水、折断等损坏情况，确保报告完整。

对于病理检测报告，需了解其检查目的和重要性，以便更好地向客户解释报告内容。



报告流程执行



纸质报告领取

使用客户提供的资料，在自助打印机或相关科室领取纸质报告，确保报告信息准确无误。

领取后仔细核对报告信息，避免因信息错误导致客户误解病情。



胶片报告领取

到放射科相关科室门口取胶片报告，按照正确方式保存胶片，避免损坏。

若客户需要邮寄胶片或拿给医生复诊，需提前准备好包装，确保胶片安全送达。



病理检测报告领取

若是本院检查，直接到病理科领取报告；若是外院检查，需提前办理好相关委托手续。

领取病理检测报告时，需注意借片手续的办理，包括出示身份证、病理报告复印件等，确保手续齐全。



结果反馈与后续处理

将报告结果及时反馈给客户，对于病理检测报告，需向客户解释其诊断意义，帮助客户理解病情。

若客户需要进一步就医或会诊，可协助其办理相关手续，确保客户得到妥善照顾。



PART 04

出入院手续办理流程

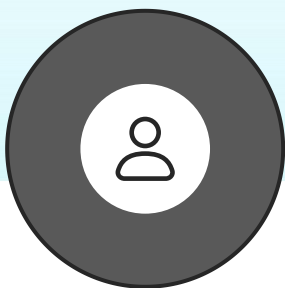




入院手续办理

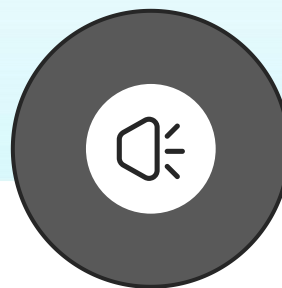
入院前沟通与准备

接单后五分钟内联系客户，确认入院需求，包括是否异地就医、是否已办理就医备案等，确保信息准确。
提醒客户准备好身份证、医保卡、银行卡、病例本、就诊单等资料，以及住院押金，确保入院手续顺利进行。



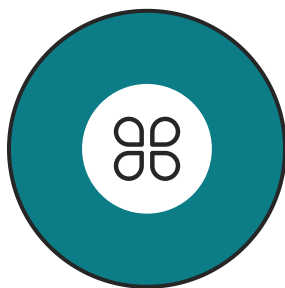
入院后续处理

到住院楼相应楼层，先护士台签到，进行健康评估、信息登记等，等待护士安排病床。
主治医师查房后，入院手续办理完成，妥善保管押金收据，避免因收据遗失影响押金退还。



入院流程执行

客户先在网上挂号，找医生开具住院证入院单，询问是否有床位。
按医生要求时间，带上证件、入院单、病例本、就诊单、押金等，到住院部办理入院结算，确保入院流程顺利。





出院手续办理



出院前沟通与准备

接单后五分钟内联系客户，确认出院需求，了解出院时间及相关事宜，确保信息准确。提醒客户准备好住院押金收据、医保卡等资料，以便办理出院结算，避免因资料不全影响结算。



出院流程执行

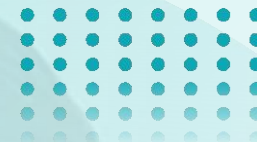
医生开具医嘱、出院证明交给护士，护士查看是否有出院带药，并确认出院时间。打印费用清单，拿上医生签字的出院证明去医保审核处审核（如有医保），然后到出院窗口办理结算，确保结算流程顺利。



出院后续处理

缴费完成后，收到医院出具的发票，仔细核对费用明细和零钱，确保费用无误。若有带药出院，持处方到药房取药，核对药品信息；整理所有资料、发票、出院证明，复印病历，并告知客户注意事项、用药方法等，确保客户了解后续护理要求。

YOUR LOGO



PART 05

陪同就诊服务流程





就诊前沟通与准备

客户信息确认

接单后五分钟内联系客户，使用统一话术开场，确认客户身份及就诊需求，详细记录客户病情、就诊时间、见面地点、交通方式等信息，确保沟通顺畅。

了解客户是否携带身份证、医保卡、病历、检查报告等资料，提醒其提前准备好，避免因资料不全影响就诊。



挂号与资料准备

提醒客户提前在网上挂号，并告知就诊当天需携带的资料，如身份证、医保卡、病历、检查报告等。

若客户需要代为挂号，需提前了解挂号途径和时间，确保能挂到号，避免因挂号问题影响就诊。

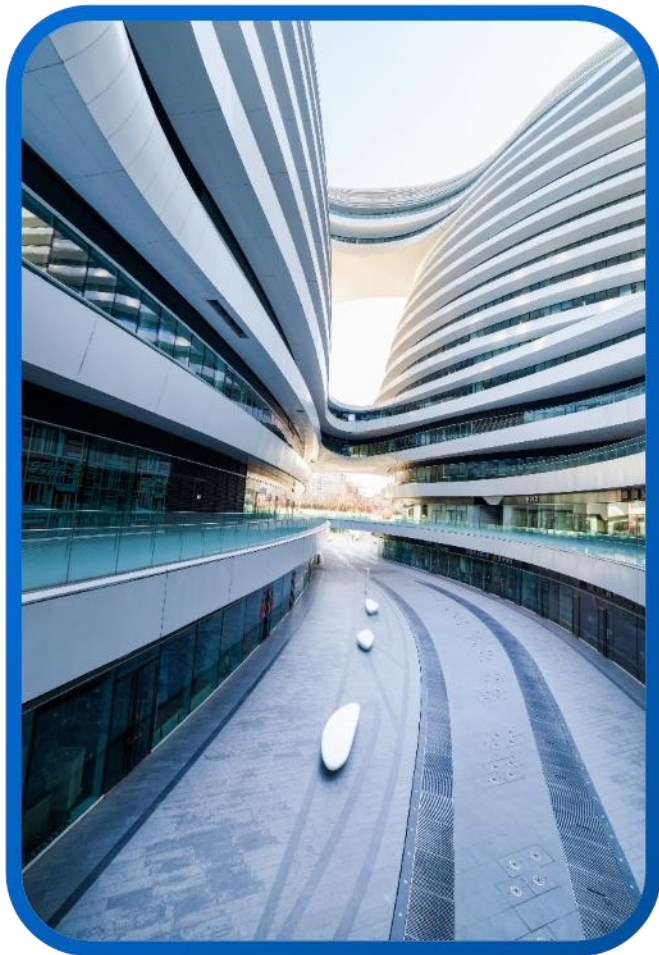


特殊情况处理

对于隐私意识强的客户，不要强行追问病情，尊重客户隐私，避免客户反感。与客户见面的前一天，再次提醒携带资料和确认见面时间地点，确保客户按时就诊。



就诊流程执行



到达医院与取号

提前半个小时到达指定地点，与客户碰面后介绍自己和当天流程，让客户了解一天的安排。

取号挂号时，注意使用医保卡的情况，避免后续无法刷医保卡，确保就诊流程顺利进行。

候诊与检查

带客户到诊室外签到候诊，关注客户人身安全和身体状况，确保客户在候诊过程中安全舒适。

若客户需要轮椅，提前准备好，注意推轮椅的安全方式，避免客户受伤。

问诊与记录

尽量让客户自己与医生沟通病情，补充遗漏问题，认真记录医嘱，确保客户了解病情和治疗方案。

医生处理方法可能有开检查单、直接开药、安排输液等，需根据情况协助客户完成后续流程，确保客户得到妥善照顾。

结果反馈与后续处理

就诊结束后，整理病案，将所有单据和资料交给客户，确保资料完整。

送别客户后，若下单人和就诊人不一样，需给下单人打电话沟通就诊情况，并上传医嘱到阿克索小程序，确保信息传递准确。

YOUR LOGO



PART 06

急诊注意事项





急诊情况判断

01

急诊是指要求陪诊师半个小时到达医院陪诊的情况，需根据客户身体状态判断是否接单。

02

若客户是危重状态，或者是18岁以下、80岁以上的情况，不要盲目接单，需联系平台取消订单，避免承担不必要的风险。



急诊流程执行



接到急诊订单后，迅速了解客户病情和需求，按照急诊流程协助客户就医，确保客户得到及时救治。



保持冷静与果断，迅速采取必要的急救措施，并及时联系医护人员和患者家属，确保客户安全。



急诊后续处理

记录突发情况的处理过程，包括采取的措施、联系人员处理的结果等，以便后续跟进和总结。



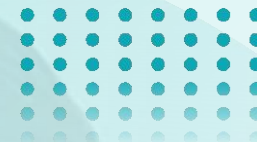
01

若客户病情加重或出现意外，需及时与家属沟通，必要时协助办理住院手续，确保客户得到妥善照顾。



02

YOUR LOGO



PART 07

陪诊师注意事项





服务原则与规范



不推荐与不提建议

陪诊师不能乱推荐医院或医生，也不能乱提就诊建议，以免承担不必要的责任。
患者的就医方案、检查治疗应根据医生建议来决定，陪诊师只需协助完成，避免因个人建议影响客户治疗。



不垫付与保护贵重物品

不要给客户垫付检查费、医药费、入院押金等，让客户自己支付，避免资金纠纷。
帮助患者保管好贵重物品及相关证件，特别是在做检查时需暂时保管的物品，避免物品损坏或丢失。



隐蔽录音与医嘱翻译

在问诊时需要录音时，要隐蔽进行，避免让医生或护士看到，以免引起不必要的误会。
仔细聆听医嘱，提问复述确认，用大白话简洁无误地转达给患者或其家属，确保客户理解医嘱内容。



风险评估与处理



风险评估要点

陪诊前需询问患者年龄、病情、自理能力等，对于高危患者要求监护人陪同，避免承担过高风险。

对于重大手术、急诊等情况，需患者亲属陪同，负责照顾病人和决策，陪诊师负责前端跑腿，确保各方职责明确。



突发情况处理

遇到患者病情加重、发生意外等情况，保持冷静，立即找医护人员急救，及时联系家属，并视频记录过程，保留证据。

注意医院内的安全风险，如扶手电梯、拥挤环境等，提前做好防范措施，避免客户受伤。



电话话术与沟通技巧

电话联系客户话术

使用统一话术开场，询问客户基本信息和就诊需求，确认就诊时间、地点、资料准备等。

根据客户情况，提供个性化的建议和提醒，如是否需要轮椅、异地就医备案等，确保客户了解就诊要求。



诊前咨询其他话术

根据客户的不同需求，灵活运用各种话术，如询问病情细节、就医偏好、交通方式等。尊重客户隐私，若客户反感，不要强行追问，根据实际情况调整沟通方式，确保沟通顺畅。

YOUR LOGO




2025

谢谢大家



 主讲人：黄惠靖

 时间：2025.03