

目的:讓各位助理知道如何回應臨時改約的患者

患者改約 SOP

前言:

請大家遵照診所的 SOP 做事，有簽署過 GP1 的患者都會清楚地知道臨時改約會有改約費的產生，所以 GP1 若沒簽署則會扣團隊獎金，因為這是本來就行之有年的 SOP，每位患者要做療程約診前本來就該知曉我們診所的約診聲明。

- 1.若患者臨時改約時就應該先確認患者是否有簽署 GP1,並且拍攝該名患者有簽署過的那張 GP1 給患者看。

再跟患者說明：「您好，因您之前有簽過約診聲明書，若真的有事不能前往，須於看診當日的前 3 個工作天告知我們哦！（也就是四天前）若未提前告知要改約的話，會有費用的增加哦!謝謝您！」
- 2.若患者還是要改約，則應該就先去問潘醫師這樣他今天的療程改約費會是多少，且要記錄在助理單以及 M5 單上，並盡快告知患者這次的改約費用以及告知患者：「您好，因您預約的時段我們保留了診間給您，也為您準備了器械，該診間就無法預約其他患者了，故您這次的改約費用為 \$XXXX 元。另外我們只會於您約診的前一天提醒您約診的時間，但是還是要請您記得您下次約診的時間喔，若您需要前一個禮拜提醒您，還請每次約診時告知助理，謝謝您。」

目的:讓各位助理知道如何回應臨時改約的患者

- 3.下次患者來時再補收。

若患者都已知道會收改約費，但是助理們忘了收，患者自然也不會自己說要付改約費，也會覺得臨時改約好像沒有甚麼關係，也還是會再次發生同樣事情，這樣就會造成後續很多問題。

所以請大家不熟悉的應對務必要多去熟悉，非常重要唷!!