

山东智能导诊软件|医院智能导诊系统|智能问病|智能问药系统（系统搭建）

产品名称	山东智能导诊软件 医院智能导诊系统 智能问病 智能问药系统（系统搭建）
公司名称	沈阳禾祥网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	辽宁省沈阳市大东区白塔路156号413室（注册地址）
联系电话	18609821509 18609821509

产品详情

山东智能导诊软件|医院智能导诊系统|济南|青岛|临沂|济宁|菏泽|烟台|泰安|淄博|潍坊|日照|威海|滨州|东营|聊城|德州|莱芜|枣庄市智能问病|智能问药系统（系统搭建）

1、关注候诊目的：一方面可以体现我们专业、自信，表现可靠性，化解患者疑虑，取得信任；另一方面可以充分利用候诊时间，了解情况，为医生做好个性化诊疗方案提供有用信息。注意候诊环境布置、准备和整理书报视听资料准备、不时与患者打招呼，有目的地闲聊，了解基本信息，简单询问病史和基本情况。适当简要体检，以示关注。注意事项：当你正在为患者服务时，还有其他紧急的事：“对不起，请稍等一下，我需要---”当多个患者同

时进来时，办（理）一安（抚）二招（呼）三：“您好，请等我解答完这位小姐/阿姨再回答您，好嘛？请稍候”；对其他患者点头示意打招呼。当患者由不满情绪时，耐心安抚，不和患者争辩：“xx小姐/阿姨，您好，请原谅我们服务不周”“不好意思，按规定**业务必须这样办理，请您谅解”“谢谢您给我们提出宝贵意见”。

2、引领与划价引领：走在患者前方两侧，时时注意患者是否跟上，拐弯处应回身配合手势作引导状，一般应中速行走，狭窄或拥挤的地方应适当减缓步速。行走路线选择空旷地带靠边行走，过道走廊行走应靠两侧。迎面来之患者应侧身礼让、微笑或招呼“你好”，不近身或超越同行的患者，感到后面来患者行速较快时应避让。因工作需要超越患者时，应礼貌致歉。在引领过程中，可以对进一步了解患者，适当介绍医院、医生和服务流程等。指引：为病人指路时，应拇指并靠四指展开，热情礼貌地指给对方，不得用食指指引。划价：适当时可以代患者进行划价。将划价单递交给患者时，密切关注患者的反应。如对价格心存疑虑，可按照价格解答技巧进行回答。必要时将患者带回首诊医生诊室，请医生帮助解决。在患者划完价之后，可以返回或到稍远的地方：“xx小姐/阿姨，我在那边，如果有什么需要，就到那边找我，好吗？”但还必须远距离关注，特别是交费时当发现患者还心存疑虑或在交费时有些犹豫，主动上前进行解释，

“您有什么问题需要我帮忙吗？”针对问题进行解答。如效果不大，将其带到首诊医生那里：
“我们去请xx大夫了解一下/帮忙，好吗？”

3、交接待医生接诊完上一位患者后，请下位患者进入诊室时，把在和患者接触中发现的比較重要的信息传递给首诊医生。导诊走到患者跟前：“**小姐/阿姨，现在该您就诊了，请跟我来”。领患者走到诊室，对患者介绍说：“这位是xx大夫”；并把相关资料（待规定）转交给医生，对医生：“**小姐/阿姨有点不适，请您接待一下。”

4、返回交接完成之后，即刻回到自己岗位，及时记录刚才所得信息及下一步在什么时间需要做的工作。等候下一位患者的光临或离开。放开其他事情，做出随时接待的准备。否则容易给患者产生忙乱和仓促的印象。

5、送别患者建立最后的印象。一般情况下，第一印象和最后印象，患者记忆是最深的，最后印象如果做的好，可以缓解或消除不满情绪。当患者结束诊疗并准备离开时，主动问候患者：“xx小姐/阿姨，结果怎样？”如果结果正常，可以恭喜她：“康复得不错嘛！”“没问题就好，那就可以放心啦！”如果结果不正常，“没关系，我们医院xx大夫能帮您看好的”“请您记得下次来复查”“如果您遵照我们医生的医嘱，很快就会康复/好转的”。之后顺手递一份宣传资料：“在这次就诊过程中，如果您对我们有什么意见和建议可以帮助我们改进，请打这个号码，我们将有小礼品赠送的。”“我们在哪做得不周，可以反映给我们医务科，请打这个电话。”并指出医务科的电话号码：“请您多提宝贵意见。”医务科接电话时，应把投诉人的地址留下，以便邮寄小礼品等，同时可以留下宝贵的客户资料。如果有小礼品赠送的话，应该履行承诺。给出投诉电话可以让患者有一个对不满有发泄的通道，同时说明我们是诚信医院。如果患者投诉说明她对我们医院的关心，可能还会再来，并且希望我们改进。在处理得当的情况下，很容易成为忠诚的客户。并为患者开门：“祝您早日康复！”、“请走好”、“请多联系”等。如遇患者行动不便，主动上前搀扶，送患者出门，并帮助患者叫车等。