

CÔNG TY CỔ PHẦN BỆNH VIỆN
HỮU NGHỊ QUỐC TẾ HÀ NỘI

QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

Mã hiệu: *44*./2024/QTPH.

Hà Nội, 2024.



**QUY TRÌNH PHỐI HỢP
KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN**

Mã hiệu: M./2024/QTPH

Lần ban hành: 01.

Ngày ban hành: 01./11./2024

Trang: 2/7

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Ngày sửa đổi	Vị trí	Nội dung sửa đổi	Lần sửa	Ghi chú

	Người biên soạn	Người phê duyệt
Chức vụ	TRƯỞNG PHÒNG NHÂN SỰ	TỔNG GIÁM ĐỐC
Chữ ký		
Họ và tên	TRẦN THỊ TUYẾT	NGÔ THỊ HỒNG HẠNH



QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

Mã hiệu: M./2024/QTPH

Lần ban hành: .01

Ngày ban hành: 01./11/2024

Trang: 3/7

I. MỤC ĐÍCH

- 1 Quy trình giúp xác định rõ trách nhiệm và vai trò của từng phòng ban, tăng cường hiệu quả làm việc, tối ưu hóa sự hợp tác và giảm thiểu khả năng xảy ra các xung đột, hiểu lầm, sai sót hoặc rủi ro trong quá trình thực hiện công việc.
- 2 Đảm bảo rằng các phòng ban trong công ty thực hiện công việc theo một chuẩn mực nhất định, từ đó tạo ra sự nhất quán trong các quy trình và kết quả đạt được.
- 3 Tối ưu hóa nguồn lực, giảm chi phí và thời gian bằng cách cải tiến quy trình, đảm bảo hiệu suất công việc trôi chảy. Nâng cao năng suất làm việc của cá nhân và nhóm. Đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm soát và đánh giá hiệu quả công việc.
- 4 Nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm thúc đẩy quá trình làm việc liền mạch giữa các bộ phận, từ đó cải thiện chất lượng dịch vụ, sản phẩm cung cấp đến khách hàng.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình phối hợp áp dụng cho tất cả các phòng ban trong công ty, bao gồm nhưng không giới hạn ở các bộ phận như Kinh doanh, Marketing, Kế toán, Nhân sự, Bộ phận chuyên môn Y tế, Phòng dịch vụ.

III. NỘI DUNG QUY TRÌNH



QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

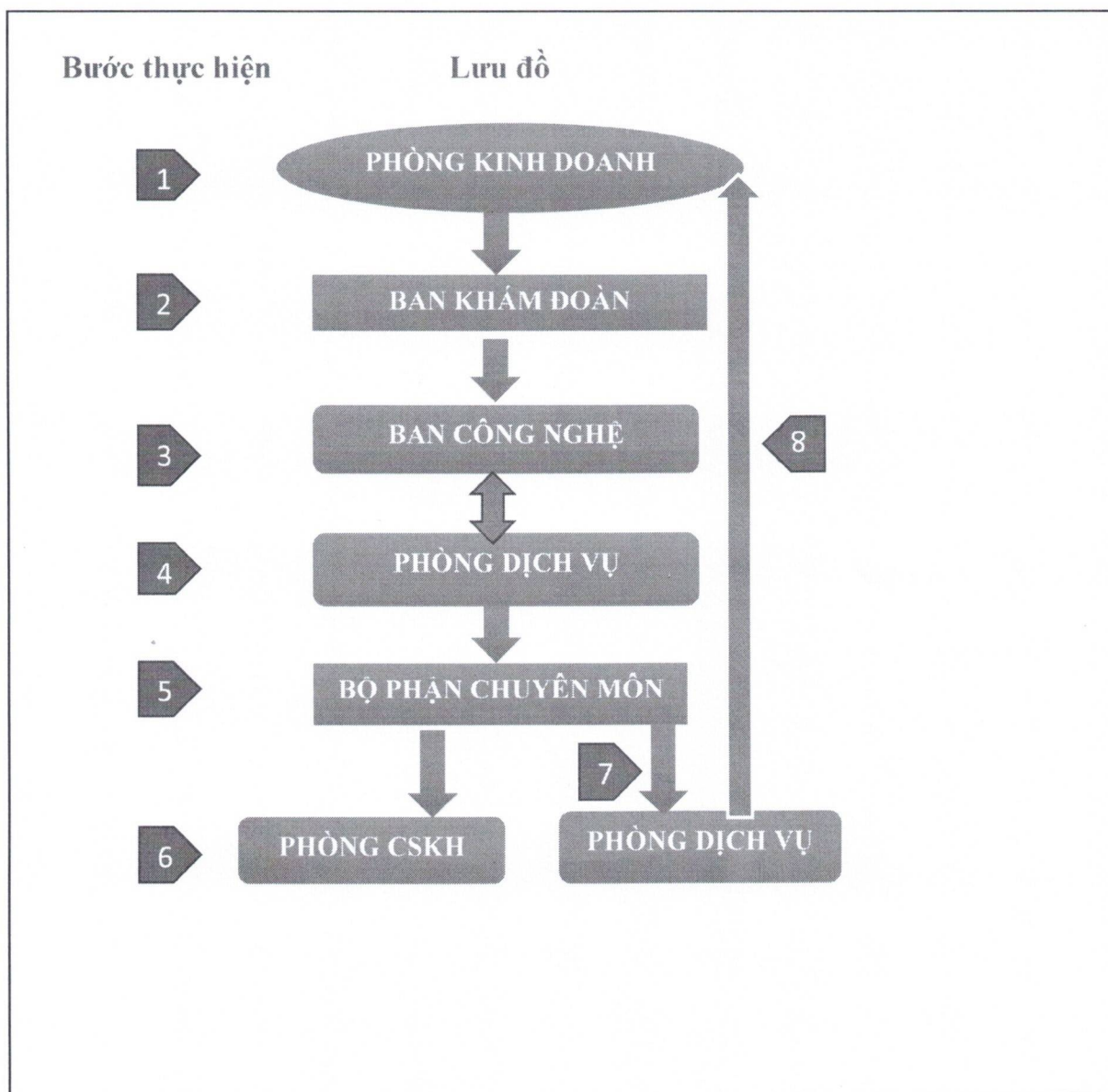
Mã hiệu: M./2024/QTPH

Lần ban hành: .01

Ngày ban hành: 01./11./2024

Trang: 4/7

1. QUY TRÌNH KHÁM NỘI VIỆN





QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

Mã hiệu: *M.*/2024/QTPH

Lần ban hành: *.01*

Ngày ban hành: *04./11./2024*

Trang: 5/7

2. DIỄN GIẢI LƯU ĐỒ

- a) Phòng kinh doanh: Khi có lịch khám đoàn phòng kinh doanh gửi email tới Ban Lãnh đạo và các bộ phận liên quan thông tin về chương trình khám đoàn, thành lập ban khám đoàn. Giám đốc điều hành phòng khám bổ nhiệm trưởng đoàn.

Lưu ý: (Đối với đoàn khám có số lượng lớn 50 người thông báo trước 3 ngày tới các bộ phận liên quan về chương trình khám, số lượng, danh mục và thời gian khám).

- b) Ban khám đoàn: Trưởng đoàn xây dựng kế hoạch triển khai chương trình khám đoàn có xác nhận của các Trưởng bộ phận và phê duyệt của Ban lãnh đạo. Trưởng ban thông báo họp tới các phòng ban, lên kế hoạch và phân chia nhiệm vụ: điều động nhân sự, phân công nhiệm vụ tới từng cá nhân, vật tư, máy móc thiết bị.

- c) Ban Công nghệ: Nhận danh sách gói khám từ phòng Kinh doanh có trách nhiệm lên gói khám trên phần mềm phân vào phòng khám đoàn. Hỗ trợ setup cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ cho công tác khám đoàn.

- d) Phòng dịch vụ: Test gói khám trước và xác nhận với ban công nghệ về kết quả test gói khám. Nhập thông tin khám theo danh sách phòng kinh doanh cung cấp kẹp vào hồ sơ khám sức khỏe - >Phát hồ sơ cho khách ->điều phối phân luồng hướng dẫn khách hàng khám.

Lưu ý: (Phòng kinh doanh cung cấp đầy đủ thông tin về danh sách khám, số lượng, họ tên, ngày tháng năm sinh, số điện thoại, địa chỉ).

- e) Bộ phận chuyên môn: Tiếp nhận bệnh nhân khám tư vấn chỉ định dịch vụ và trả kết quả khám cho bệnh nhân.

- Kết luận khám trên hồ sơ cứng.

- Hoàn thành kết luận trên phần mềm.

- f) Bộ phận CSKH: Tiếp nhận kết quả online và gọi điện trả kết quả cho khách hàng.

- g) Phòng dịch vụ: Tiếp nhận hồ sơ bản cứng đã kết luận từ bộ phận chuyên môn và đóng dấu hồ sơ.

- h) Phòng kinh doanh: Tiếp nhận hồ sơ đã hoàn thành từ phòng dịch vụ, tổng hợp trả hồ sơ cho khách hàng.



QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

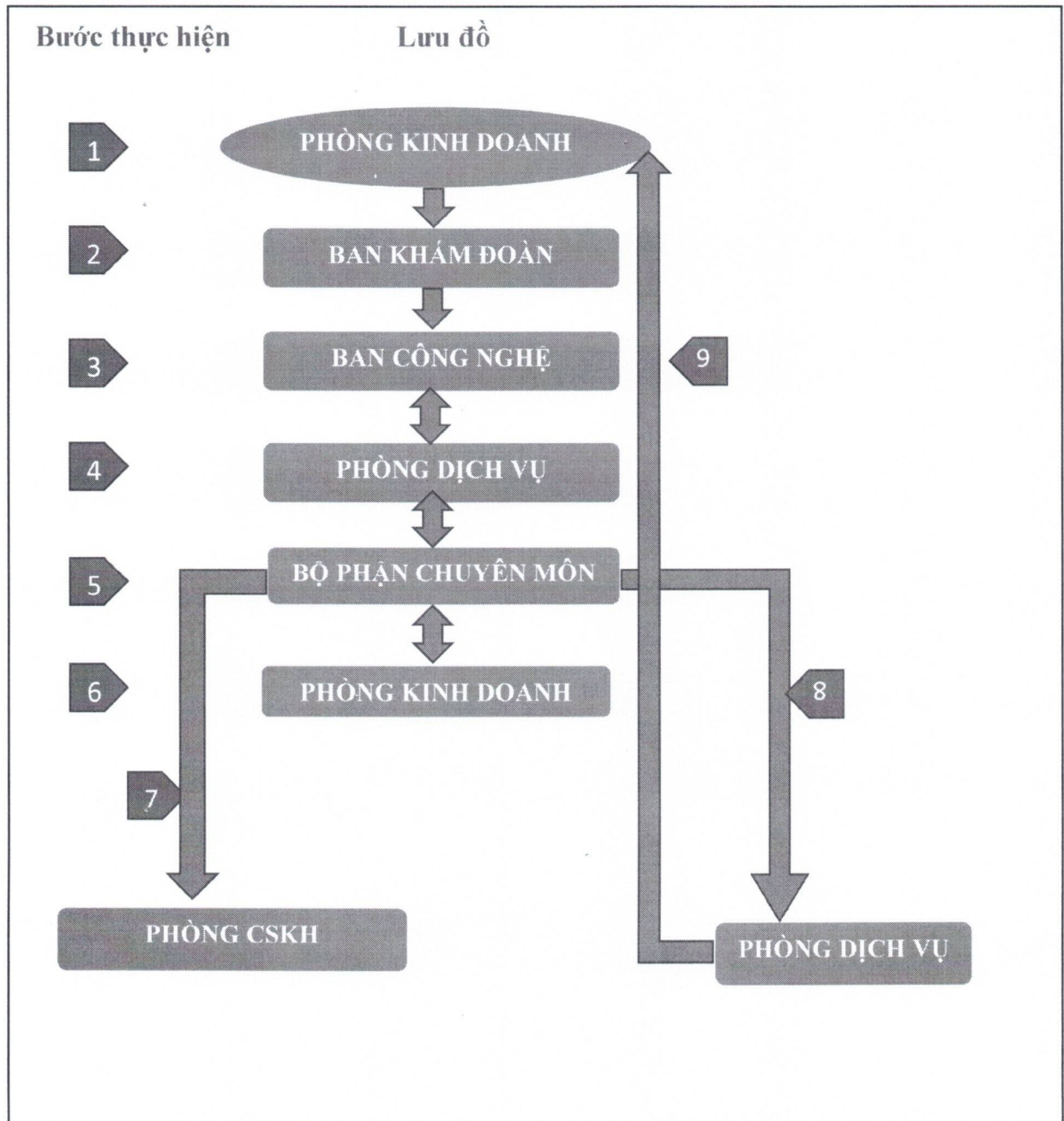
Mã hiệu: 11./2024/QTPH

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 01./11./2024

Trang: 6/7

3. QUY TRÌNH KHÁM ĐOÀN NGOẠI VIỆN





QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

Mã hiệu: 11./2024/QTPH

Lần ban hành: .01

Ngày ban hành: 01.11./2024

Trang: 7/7

4. DIỄN GIẢI LƯU ĐỒ

- a) Phòng kinh doanh: Khi có lịch khám đoàn phòng kinh doanh gửi email tới Ban Lãnh đạo và các bộ phận liên quan thông tin về chương trình khám đoàn, thành lập ban khám đoàn. Giám đốc điều hành phòng khám bổ nhiệm trưởng đoàn.

Lưu ý: (Đối với đoàn khám có số lượng lớn 50 người thông báo trước 7 ngày tới các bộ phận liên quan về chương trình khám, số lượng, danh mục và thời gian khám).

- b) Ban khám đoàn: Trưởng đoàn xây dựng kế hoạch triển khai chương trình khám đoàn có xác nhận của các Trưởng bộ phận và phê duyệt của Ban lãnh đạo. Trưởng ban thông báo họp tới các phòng ban, lên kế hoạch và phân chia nhiệm vụ: điều động nhân sự, phân công nhiệm vụ tới từng cá nhân, vật tư, máy móc thiết bị.
- c) Ban Công nghệ: Nhận danh sách gói khám từ phòng Kinh doanh có trách nhiệm lên gói khám trên phần mềm phân vào phòng khám đoàn. Hỗ trợ setup cơ sở vật chất trang thiết bị phục vụ cho công tác khám đoàn.
- d) Phòng dịch vụ: test gói khám và xác nhận với ban công nghệ về kết quả test gói khám trên phần mềm.
- e) Bộ phận chuyên môn: In chỉ định của gói khám, ghi số thứ tự theo danh sách. Phòng dịch vụ nhận lại chỉ định từ phòng chuyên môn kẹp vào hồ sơ khám sức khỏe.
- f) Phòng kinh doanh: Nhận và phát hồ sơ cho khách hàng tại điểm khám và điều phối phân luồng khách khám.
- g) Bộ phận chuyên môn: Tại điểm khám tiếp nhận bệnh nhân và khám, tư vấn ra chỉ định. Phối hợp với các phòng ban khác thu dọn trang thiết bị đảm bảo không bị thất thoát sau khi kết thúc khám đoàn.
- h) Phòng kinh doanh: Thu lại hồ sơ sau khi kết thúc khám đoàn.
- i) Bộ phận chuyên môn: Tiếp nhận hồ sơ khám từ phòng kinh doanh kết luận bệnh trên bản cứng và nhập kết quả khám lên phần mềm.
- j) Phòng chăm sóc khách hàng: Tiếp nhận kết quả online trên phần mềm và gọi điện trả kết quả cho khách hàng.
- k) Phòng dịch vụ: Tiếp nhận hồ sơ bản cứng đã kết luận từ Bộ phận chuyên môn và đóng dấu hồ sơ.
- l) Phòng kinh doanh: Tiếp nhận hồ sơ đã hoàn thành từ phòng dịch vụ trả kết quả cho khách hàng.





QUY TRÌNH PHỐI HỢP KHÁM NỘI - NGOẠI VIỆN

Mã hiệu: M/2024/QTPH

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 01/11/2024

Trang: 8/7

IV. HIỆU LỰC THI HÀNH

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2024. Trong quá trình thực hiện có khó khăn, vướng mắc sẽ sửa đổi bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế./.

