**医院电话回访系统**

**系统特点**

1、 延伸服务，提高患者满意度、提升医院竞争力并增加收入

2、推动医院实现“以患者为中心”模式的转变，提高患者满意度,减少医院患者的流失率.

3、 及时了解患者新需求，为医院提升服务水平提供更真实的参考依据

4、 患者就诊信息一目了然，随访关怀针对性更强

5、 自备知识库，为患者提供更专业的知识解答

6、系统自动或者手动一键拨号，提高随访效率和质量

7、随访过程全程自动录音,提高随访质量. 便于领导检查工作.减少医患纠纷，电话直拨及接听,方便工作人员的使用.

8、完善的权限控制 :听取录音采用授权方式，只有授权后才能听录音。

9、与满意度评价系统相融合，形成院内、院外综合、客观满意度评价体系

10、所有的功能和操作一目了然， 安装培训非常简单，不需要高深的电脑知识。

11、与患者各种随访联络方式都集成一体，所有的联络点击鼠标即可完成，大大提高工作效率。

12、所有的功能和流程都是为患者随访专门设计的，非常实用、方便。

**详细功能**

1．完整方便的患者资料管理

完整的患者资料管理，包括患者姓名、性别、电话及联系人电话等基本资料，同时有详细的门诊资料、住院资料、随访记录、手术资料、用药记录和联系记录等。患者院前院中院后的相关信息都可整合存入系统中，为患者随访及患者资料的整理、统计、发掘利用提供坚实的基础。患者资料可以手动EXCEL导入，也可以从HIS、电子病历、PACS等系统中自动导入。

1. 智能化的随访管理

随访提醒自动化：随访员进入系统即在“今日回访”的页面中看到系统自动提醒的当天到访患者，轻点鼠标系统即自动拨打电话并弹出相应的随访问卷，随访员便可根据问卷对患者进行回访了。

随访问卷模板化：为不同病种不同阶段的患者制定相应的随访问卷和随访计划，杜绝了随访的随意性，保证了随访的规范化，为随访结果的统计分析提供了基础。

随访统计明细化：可分别对不同的科室、不同的病种、不同的时段进行完整、详细、多样化的统计分析。

随访方式多样化：可针对不同的随访对象采取电话、短信等多种方式。

通知提醒：系统可自动将应约提醒、复诊通知、用药提醒、生日祝贺等内容以短信方式发送至患者手机。

3. 高效的医患沟通

系统一键拨号：用鼠标点击患者电话，系统会进行自动拨出电话。

耳麦通话：方便双手操作电脑记录随访结果。

短信群发：系统可以定时给患者发送随访短信，也可以群发个性化短信，

挂机短信：通话随访结束以后可自动给病人发送短信，短信内容可编辑。

意见建议 :针对患者提出的疑难问题，随访人员记录后向上级提交，管理者登陆系统后可以对该问题批复 处理意见，随访人员可以根据该批复向患者反馈，形成闭环处理

 4．其它特色功能

电话录音：对所有的来电咨询和去电随访的通话进行录音，并长期保存，可随时回放，为回访工作的评估提供了科学依据。

来去电弹屏：当去电随访或来电咨询时，系统自动弹出患者相关资料，使随访员可以快捷、高效地提供个性化的服务。

批量随访：批量的添加随访任务，员工不需点击号码由系统自动拨号并弹出病人的就诊信息进行随访。

**系统价值**

规范随访工作：随访时间和随访内容自由创建并由系统自动提醒，使随访工作更加规范化。随访工作的记录都保存在系统中，随访工作评估更加科学化。

提高随访效率：通过智能化的随访管理和提醒，借助系统高效的沟通平台，大大降低工作强度，大大提高随访工作效率。

提高医疗水平：通过对患者的随访跟进，可对诊疗果效进行统计分析，并对诊疗方案进行相应的调整，提高医院的整体诊疗水平。

改善医风医德：通过随访可以进行满意度和医风医德调查，为医院的管理评估和对医护人员的评估提供了科学的依据。

提升医院美誉度和经济效益：通过满意度调查、健康宣教、用药提醒、生活提醒、复诊通知、生日节日问候等随访改善患者康复效果，提高患者的满意度，提高复诊率，减少医患纠纷，提升医院的美誉度并带来更好的经济效益。