# 牙科前台接待礼仪

1、患者预约时间已到，而医护人员治疗及准备工作尚未结束，前台人员需向客人道歉，标准用语：“XX先生/小姐，对不起，您的医生治疗还未结束，请您稍等X分钟，非常抱歉！”。

2、客户不论何种原因需要在候诊处等候治疗的，前台人员保持十分钟左右主动与其交流(具体沟通间隔时间因人而宜)，让客户始终感受到我们的关怀；如客户等候须超过20分钟以上的，前台员工应及时礼貌的向客户表示歉意，并请其约定的主治医生出面向患者致歉，说明等候原因并取得客户的理解和认可；或征得客户同意后，安排协调其他医生为其治疗。

3、约定时间客户未到时，前台人员在约定的时间超过5分后准时致电，确认客户是否就诊，如果在来此的路上，确定到达时间后告知相关的医生；如果负责治疗的医生预约已排满，拖延时间将会影响到下面的客人进行治疗，需婉转地请客户更改预约时间，并表示歉意，如客人坚持要就诊，先与医生沟通后再安排时间，并及时将结果通知相关的医生。

4、外伤等急诊客户，前台员工协助客户在候诊室稍候(如有空闲诊室，可直接引导其入诊室)，标准用语：“请您稍候，我马上为您安排医生。”并立刻通知主任医生安排医护接诊。非紧急情况，可请患者稍候为其安排尽快的就诊时间。

5、当前台等候区已无位置，前台人员礼貌地请等候者至会议厅或VIP候诊室等候，并及时提供饮料和休闲资料(会议室有其他医护人员时可告之并请其离开)

牙科诊所之投诉的处理方法和技巧

服务是最重要的，一切服务行业都要建立以患者满意度为中心的经营战略。在医院，努力提高患者的满意度，甚至比治疗好疾病都重要。但是，服务工作又是极其复杂，微妙的，正确处理好服务投诉是重要方面，可以达到避免医患\*，把坏事变好事的作用。

1.认真倾听

患者能够投诉医院的服务问题，这些都是好客人，是花钱买不来的。有时候，患者还带着一些情绪，也是完全正常的。作为医院服务部门，应该在第一时间接待好患者，重要的是认真倾听，了解事实详细经过，了解患者基本诉求。多听少说，更不能辩论。如果问题简单明确，可以适当解释。

2.及时调查

倾听患者诉求后，需要留下患者姓名，联系方式，承诺多少时间联系，答复。然后迅速组织有关部门调查，当事人，当事科室，职能部门都要高度重视，不能懈怠。调查是以事实为根据，制度为准绳，实事求是，客观真实。一般需要3个工作日答复，复杂的情况需要7个工作日答复。如果患者是书面投诉，那还是需要书面答复。

3.真诚道歉

对一切患者投诉，医院要表达真诚歉意，不管患者正确错误，毕竟给患者带来麻烦，毕竟患者是为了医院好。如果经过调查，医院没有错误，也是需要做好耐心解释工作。如果医院确实错误，那就需要道歉。当然，也需要感谢患者，是患者真诚帮助医院，是患者关心医院。有的人说，能够投诉的患者是好患者。

4.科学治疗

如果调查医院有错误，没有造成后果的，道歉就可以解决。如果造成后果的，这个后果与医院的错误有关，那就需要科学检查，及时治疗，避免后果进一步恶化，给患者带来痛苦，给医院造成损失，并且做好费用方面的安排。

5.内部处置

如果确实是医院错误，还需要向患者表达，医院将根据事实，及时处理当事人。医院在处理投诉后，也要按照医院规章制度，调查情况，及时处理当事人。这些包括法律，行政，经济等处理。当然，也需要找医院有关当事人谈话，说明处理原因，听取处理意见，做到口服心服。同时，接受医务人员投诉，让其也有维权的途径。

6.持续改进

医院服务出现错误是正常的，管理工作需要避免成为，避免以后出现同样错误。这些就需要管理者，调查研究，分析原因，提出意见，持续改进。甚至包括流程改进，制度完善，机制调整。医院还需要做好这些服务投诉的登记，统计，报告工作。研究分析投诉的基本规律，提出以后管理提升的意见。

如今出现问题并不少见，而医疗\*、医闹也是层出不穷，所以为了避免事态的扩大，不如按照规章制度处理，该问责的问责，该道歉的道歉，和平解决事情，才能化解问题。