



口腔科前台接诊流程新人 培训

演讲人：

10-05

CONTENT

目录

- 接诊前准备工作
- 接诊流程详解
- 常见问题应对策略
- 后续工作跟进与总结
- 团队协作与沟通技巧培训
- 考核与反馈机制建立

01



接诊前准备工作

熟悉科室环境与设施



● 科室布局

了解口腔科各诊室、候诊区、缴费处、洗手间等区域的具体位置及布局，以便快速指引患者。

● 医疗设备

熟悉科室内的牙科治疗椅、X光机、消毒设备等医疗设施的基本功能和操作流程，以便在患者询问时提供准确信息。

● 安全通道

了解科室内的紧急出口、消防设施等安全通道的位置和使用方法，确保在紧急情况下能够迅速疏散患者。

掌握基本礼仪及沟通技巧

01

仪态仪表

保持整洁、专业的着装和仪态，面带微笑，展现出良好的职业素养。

02

礼貌用语

使用“您好”、“请”、“谢谢”等礼貌用语，与患者沟通时保持耐心和尊重。

03

倾听与反馈

耐心倾听患者的需求和问题，积极回应并给出专业建议，避免使用专业术语导致沟通障碍。



了解患者信息及预约情况



预约系统操作

熟悉科室的预约挂号系统，掌握查询患者预约信息、安排就诊时间等操作技能。



患者资料管理

了解患者的基本信息、病史、过敏史等关键资料，以便在接诊前做好充分准备。



特殊需求关注

对有特殊需求的患者（如老人、儿童、残疾人士等）给予特别关注，提前做好相应的接诊措施。

准备相关接诊资料及工具

接诊记录表

准备接诊记录表，详细记录患者的就诊信息、主诉、诊断结果及治疗建议等。



诊疗工具

确保诊疗过程中所需的工具（如口镜、探针、镊子等）已消毒并处于备用状态。

宣传资料

准备口腔健康宣传资料，以便在接诊过程中向患者普及口腔保健知识。

02



接诊流程详解

迎接患者并核实身份信息



主动迎接

当患者进入诊所时，前台人员应立即起身，面带微笑，主动上前迎接，表达对患者的欢迎。

身份核实

礼貌地询问患者的姓名、年龄、联系方式等基本信息，同时核对患者的预约信息，确保患者身份无误。

引导就座

将患者引导至舒适的休息区，提供茶水、杂志等，让患者感受到温馨和关怀。

询问患者主诉及病史采集

耐心倾听

使用通俗易懂的语言，耐心倾听患者的主诉，了解患者口腔问题的具体情况。

病史采集

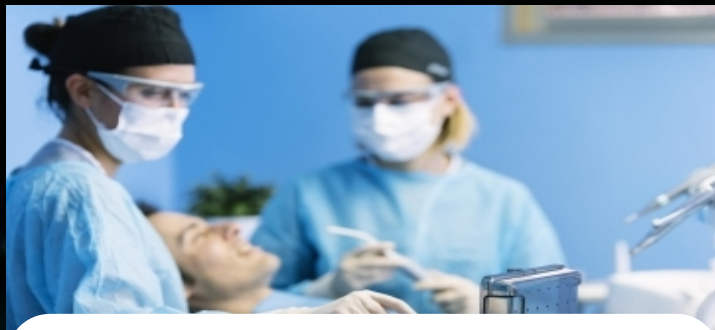
通过询问，详细记录患者的现病史、既往史、过敏史、家族史等关键信息，为医生提供全面的诊断依据。

注意事项

在询问过程中，注意保持态度温和、语气亲切，避免使用过多的专业术语，确保患者能够准确理解。

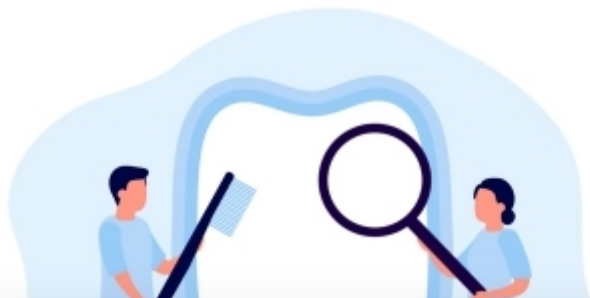


初步判断病情并分诊安排



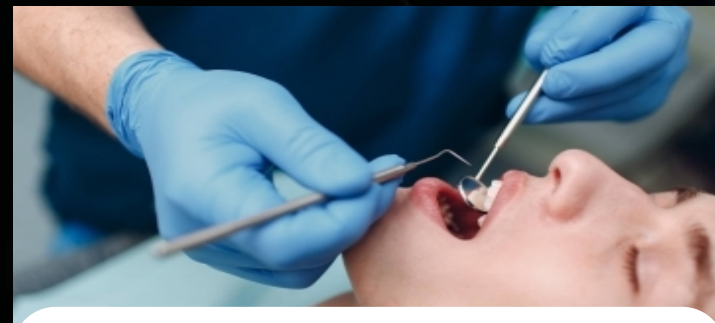
初步评估

根据患者的描述和病史采集结果，前台人员应对患者的病情进行初步评估，判断其紧急程度和就诊科室。



分诊安排

根据医生的排班情况和患者的需求，合理安排就诊时间，确保患者能够及时得到治疗。对于急症患者，应优先安排就诊。



信息记录

详细记录患者的就诊需求和医生的安排情况，为后续工作提供便利。

告知治疗计划及费用预算

解释治疗计划

在医生初步诊断后，前台人员应向患者简要解释治疗计划，包括治疗步骤、预期效果等。



费用预算说明

根据治疗计划，向患者说明费用预算情况，包括各项治疗费用、材料费用等。同时，提供多种支付方式供患者选择。

注意事项提醒

提醒患者注意治疗过程中的注意事项和后续护理要点，确保患者能够顺利康复。

03



常见问题应对策略

遇到紧急情况如何处理

迅速评估

01

遇到紧急情况，如患者突然晕厥或出血，前台应首先保持冷静，迅速评估现场情况，判断是否需要立即采取急救措施。

通知医生

02

立即通知值班医生或相关急救人员，简要说明患者情况，请求紧急处理。

启动预案

03

根据诊所的应急预案，启动相应的紧急处理流程，如心肺复苏准备、联系救护车等。

安抚患者

04

在等待医生到来的过程中，前台应尽力安抚患者情绪，保持沟通，让患者感受到关心和支持。



患者提出异议时沟通技巧



倾听与理解

耐心倾听患者的异议，理解其不满的原因和需求，避免打断或急于辩解。

清晰解释

针对患者的异议，用通俗易懂的语言清晰解释诊疗流程、费用明细等相关问题，消除患者的疑虑。

提供方案

根据患者的实际情况和需求，提出合理的解决方案或建议，争取患者的理解和配合。

尊重沟通

在整个沟通过程中，保持尊重、真诚的态度，避免激化矛盾，努力构建和谐医患关系。

无法满足患者需求时解决方案



● 坦诚沟通

对于无法满足的患者需求，如指定医生不在岗、特定治疗项目无法开展等，前台应坦诚与患者沟通，说明原因。

● 提供替代方案

根据患者的实际情况和需求，提供合理的替代方案或转诊建议，确保患者得到及时有效的治疗。

● 跟进反馈

对于患者的反馈和建议，前台应认真记录并及时向相关部门反馈，不断改进服务质量，提高患者满意度。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/468101113055007010>