

医院随访管理制度 电话随访心得体会(实用5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文怎么写才能发挥它最大的作用呢？下面是小编为大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

医院随访管理制度篇一

随着现代社会日益进步，医疗技术也在不断提高，医疗服务也日趋完善。作为医生中的一项重要工作，电话随访在近年来逐渐被广泛应用。通过电话随访，我们可以直接与患者进行沟通，了解他们的病情和生活状况，及时发现问题，给予及时的咨询和指导，进一步提高患者的生活质量和满意度。在我个人的实践中，我深感电话随访的重要性，并从中获得了一些宝贵的体会和心得。

首先，电话随访能够促进患者间的沟通和信任。很多疾病患者因为身体不适或其他原因，无法亲自到医院进行随访。此时，通过电话随访可以直接和患者进行交流，了解他们的病情和需求。通过电话沟通，患者更容易打开心扉，表达内心的不安和困惑，而这些可能是在医院面诊时很难得到的。在电话随访中，我经常采用一些亲切的问候语言，例如“您好，我是XX医生，您还记得我吗？”或是“您好，听说您的身体不太舒服，我特地打电话过来了解一下”。这样可以让患者感受到医生的关心和温暖，更容易敞开心扉与我们进行交流。通过电话随访，我遇到的患者都非常感激，对我的工作表达了肯定和赞扬。这让我深感电话随访对于建立医患信任关系是至关重要的。

其次，电话随访能够及时发现和处理患者问题。通过电话随访，我们可以及时了解患者的生活状况和病情变化，如饮食、

睡眠、排便等情况，进一步评估患者的病情稳定性。如果发现异常情况，例如发热、呼吸困难等，我们可以在电话中对患者进行简单的询问和咨询，指导患者采取一些紧急处理措施，避免病情恶化。此外，电话随访还能够及时解答患者对于药物使用、饮食调理、康复锻炼等方面的问题，为患者提供周到的服务和指导，帮助他们更好地管理自己的病情。在我的电话随访过程中，我发现很多患者都有一些对于用药或者日常生活中的疑虑，通过电话可以及时解答这些问题，帮助他们树立正确的治疗观念，进行合理的自我管理。这不仅能够帮助患者更好地掌握自己的病情，还能够提高治疗效果，减少不必要的医疗费用。

再次，电话随访能够提高患者的参与意识和治疗依从性。通过电话随访，我们可以不仅了解到患者的病情，还可以了解到他们的生活状况、治疗依从性和康复情况等。通过与患者的沟通，我发现很多患者在治疗过程中存在一些问题，例如不按时服药、饮食不规律、锻炼不足等。通过电话随访，我能够向患者解释这些行为对于病情的影响，并提出适当的建议和指导。同时，我也会对患者的治疗和康复情况进行询问和了解，以便进一步指导他们的日常生活和管理。通过电话的及时交流，患者往往能够更加深刻地认识到自己的健康问题，并主动采取措施加以调整和改善。

最后，电话随访可以提高医生工作效率和满意度。相比于传统的诊室随访，电话随访具有更高的效率和灵活性。通过电话随访，我可以根据自己的时间安排和工作量，灵活地与患者进行交流，提高工作的效率。同时，电话随访也可以避免患者长时间等待医生的情况，提高患者的满意度和就诊体验。对于一些患者可以在家完成的随访工作，通过电话随访不仅可以节约医院资源，还可以为其他重症患者留出更多的医疗资源。因此，我认为电话随访是一种高效、便捷而有效的医疗服务方式。

总而言之，电话随访不仅可以促进医患沟通和信任，还能及

时发现和处理患者问题，提高患者的参与意识和治疗依从性，提高医生的工作效率和满意度。在我的实践中，电话随访功不可没，让我对患者的病情有了更加全面的了解，更能切实地关心和帮助患者。但同时，我也意识到电话随访也存在着一些限制和困难，例如无法进行完整的体格检查和无法面对面进行交流等。因此，我们在进行电话随访时，还需要结合实际情况加以判断和应对，确保提供高质量的医疗服务。

医院随访管理制度篇二

是充分利用现代计算机、通讯、互联网技术，在医院与患者之间搭起沟通的桥梁。

医院通过此平台也可以为患者提供整体的，分门别类的，或个性化的服务；

而患者也可以通过这些沟通手段轻松实现医疗服务预约、各种医疗信息的查询等服务，也可在系统上开展诸如随访呵护、健康教育、咨询预约、科研跟踪、纠察医风等工作。

回访的方式：

1:病人服务中心服务回访和满意度问卷调查。

2:临床科室出院及科研随访。

3:临床科室与社会工作科联动二级回访。

开展随访工作的意义；

1、是开展卫生部“三好一满意”活动要求的有效补充手段。

2、通过医院工作人员的电话随访，使服务由院内延伸到院外便于及时进行康复指导，从而减轻患者负担提升医院形象和

服务质量。

3、电话随访，搭建医患沟通平台，让患者感受关怀，促进医务人员服务能力的提高，加强以患者为中心的服务理念，增强医院竞争力。

4、医生电话随访，对医疗质量跟踪，提高医生的服务技能。为科研提供数据支持。

5、建立和谐的医患关系，降低医疗风险。

6、改变以往人工随访的弊端，提升随访工作效率与质量。

医院随访系统的特点：

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,减少患者流失率.

3、及时了解患者最新需求，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、无需手动拨号，提高随访效率和质量

7、随访过程可录音,提高随访质量.电话直拨及接听,方便工作人员的使用.

8、可跟踪、可追溯

9、可量化、可管理

10、可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

医院随访管理制度篇三

南昌新闻网讯(刘蓉报道)为切实解决患者出院后存在的问题，进一步做好护理服务的延伸,提高患者满意度，省肿瘤医院放二科在认真做好患者出院指导的基础上,再次制定了出院患者随访制度。

该随访制度包括：1、每位患者出院后由n3护士将患者的基本信息，如姓名、性别、诊断、出院时间、联系电话、需重点随访的内容等，登记在出院患者随访登记表上。2、每周四下午由责1班护士进行电话随访，一般在患者出院后一周左右开始第一次随访，每位患者将根据出院时间接受1-3次随访。3、随访重点应根据患者病情进行，如疼痛、picc带管、放射治疗口腔黏膜反应、放射治疗皮肤反应、外周静脉穿刺局部反应等进行。4、随访内容包括：一般问候、询问病情、用药指导、提醒及预约复诊、征求意见、询问其它需求并解答。5、随访人必须主动介绍自己，做到热情、耐心、有礼貌，体现人文关怀。6、对随访的情况要记录在案，未能随访到位的要注明原因。

自4月6日开始，该科已开展了电话随访工作，对两位picc带管出院未按时维护的患者给予督导，促使其按时维护，提高了患者的遵医行为，保障了带管安全。

医院随访管理制度篇四

尊敬的各位领导、各位专家、各位同事：

大家好！

今天，我参加的是泌尿外科主任的竞聘。能够站在演讲台上进行竞聘演说，我感到十分荣幸和激动。在此，我要感谢医院对我多年的培养和教育，要感谢各位领导、各位老师和各位朋友一直以来的关心、支持和帮助！谢谢！

我叫xxx，现年40岁，xx年毕业于xx医学院。经过近的工作实践使我积累了丰富的临床经验和处理疑难问题的能力。有全面系统的业务理论知识及诊疗技术。20xx年在xx省人民医院进修一年。回来后积极参与和推动泌尿外科微创手术的发展。特别在腹腔镜手术的开展方面起主导作用，目前能独立完成经皮肾镜，输尿管镜，电切镜等微创手术，能够独立完成腹腔镜下肾上腺肿瘤切除手术，经腹腔镜根治性肾切除手术等。并且联合主导多项新技术的开展，如腹腔镜下肾上腺肿瘤切除术，封堵器在上尿路结石中的应用，输尿管软镜，多镜联合处理泌尿肿瘤等。20xx年受医院委派到xx卫生院担任院长助理兼外科主任一职。在一年的工作和学习中，以身作则，通过言传身教，着力培养专科业务骨干，提高外科的业务水平。获得了医院和社会的一致好评。20xx年回到科室后工作积极主动，兢兢业业。在医院的二甲复审过程中协助汤主任进行科内的相关制度制定、完善及学习。掌握了一定的管理经验，同时也获得了科内同事的支持和认可，连续x年年终考核评优。

科主任不但是学科带头人，科室之间的协调者，更重要的是科室的管理者。在目前院科两级管理体制下，科主任扮演着中心枢纽、领头雁和沟通桥梁的角色。应当成为医院决策的执行人、员工利益的维护者。假如我能成功应聘泌尿外科主任一职，我将从以下几个方面开展好自己的工作：

一、医疗质量安全始终是我们临床工作的重点，提高医疗质量是我们的第一目标。所以科内应当进一步完善泌尿外科疾病的诊疗规范与技术操作规范，制定健全的质量控制体系，定期进行医疗质量安全管理活动，检查和规范科内的各项工作。确保医疗质量安全，杜绝医疗差错事故和纠纷的发生。

项制度管理督查科内人员工作。

三、搞好学科发展和人才梯队建设。1. 泌尿外科可分为两个病区，一是泌尿结石微创治疗中心，另一是泌尿系肿瘤及男科病区。将科室资源进行有效整合，提高科室的竞争力。2. 目前我科门诊的治疗、膀胱镜、尿流动力学检查及体外碎石都在病房进行。对于病房工作存在有干扰。同时尿流动力学检查及体外碎石机使用率不高，将泌尿外科门诊、男科门诊及治疗室、膀胱镜室、尿流动力学检查及体外冲击波碎石放置于门诊，由门诊一体化统一管理，专人负责。这样可以优化病人看病流程，利于科室管理，提高效率。3. 坚持确立以结石、男科、肿瘤多学科个体化综合治疗为主。全力发展以微创为重点的战略方向，在开展好输尿管软镜等新技术前提下，再积极拓展腹腔镜在泌尿外科的手术使用范围。4、加大对男科的投入，增加人手，开展男科相关手术，建立男科方面的技术优势。

四、协调好科内人员关系，我将尊重老一辈，并倚重他们。同时营造团结向上、积极进取的科室环境，建立适合人才竞争发展的机制，促使科室人员相互促进，协同发展。并且根据学科发展，根据我科人员的特点，合理引导人员朝泌尿系结石、肿瘤、男科等不同方向发展。

五、重视科室品牌建设，扩大科室影响力，对内积极参与院内的多学科协作，促进共同发展。对外加大和兄弟单位的联系与合作。

医院随访管理制度篇五

患者随访管理系统(ecrm)建立在多年的医院信息化建设经验及对随访理念的深入理解之上，在系统性及易用性方面经过了仔细设计，并得到大量实践检验。

三种随访方式, 1:随访中心服务随访2:临床科室(病区)科研随

访3:临床科室(病区)与随访中心联动二级随访。

1, 方便的随访管理

随访模板设置:不同科室、不同疾病、不同病区可以设置不同的随访模板,并可设置不同的随访周期:对于普通疾病设置单次随访,直接指定下次随访日期;对于慢病的多次随访,可以指定每次随访的日期间隔,系统自动计算随访日期序列。

随访模板应用:既可以对患者逐个设置随访模板,又能批量设置患者模板,也可以将模板直接应用到病区、科室,所有该病区、科室患者都使用该模板。

方便的答卷方式:问卷中的题目既可采用下拉式选项(用鼠标选择),也可手动输入答案,方便手脑协调,减轻工作压力。

智能随访提示:设置好患者随访模板及问卷后,就不再需要人工干预,系统在后台自动计算下一次随访日期,系统会提示当天需随访患者列表。对于当天未随访患者,第二天会在过期未随访列表中提示。

分配随访患者:可以按照病区,科室,病种等条件为随访员自动或手动分配患者

随访结果查询统计:对随访问卷可做分类查询统计,分析出患者目前最关心的问题,为医院提升管理水平提供客观依据。查询条件可以灵活输入,不受限制。

随访知识库:系统提供常见疾病知识库,供随访人员参考。

2, 高效的工作方式

自动提示随访患者列表:随访人员为患者设定随访周期及问卷后,不再需要主动记住那些纷繁复杂的日期,患者等细节,

到预定日期后，系统自动弹出随访患者列表，一目了然。

3, 灵活的患者数据管理

4, 实用的预约管理

5, 丰富的数据统计报表

查询随访记录:查询随访记录细项内容，如肾病随访记录，查询尿素氮，肌酐超标患者

6, 可靠的通话录音

通话录音：通话过程全程录音，便于领导检查工作，减少医患纠纷，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。

7, 快捷的短信管理

随访结束后，可以给患者发饮食运动护理短信,短信模板自行设置,可以群发短信。

8, 统一的会员管理

回访系统内置会员管理功能，可以设置会员间关系，积分规则，奖励政策等。此功能适用于医院内部的康复俱乐部(肾病，糖尿病等需长期控制疾病)等。

随着现代医疗技术的进步，患者在注重治疗效果的同时同样在意医院的整体服务水平。回访恰恰是医院治疗服务后的最关键环节，也是医院和患者沟通的桥梁，对医院来说患者的评价和建议是非常宝贵的。