营运部发【2020】371号 签发人：李坚

**中医药服务流程**

中医药服务流程包括挂号、候诊、问诊、划价抓药、熬药取药历经环节多，耗时长。为会员提供“满意的”服务，传递太极大药房的“一家有温度”的药房的口碑。对各服务环节的要点做以下规范。

一、挂号

1、电话预约挂号。

（1）、用普通话进行对话，主动自报店名和自己名字。

（2）、登记会员主要信息，以便会员到店时核对。信息包括姓名、性别、联系方式、到店时间、排号、挂哪位医生等。

（3）、向会员说明排第几号、第几诊室、大约到诊室看病的时间。提醒带上前次处方。

（4）、遇不利天气，提醒会员防暑、带雨具、路上注意安全。

（5）、遇医生临时有事，取消出诊，要及时说明，包括停诊几天、哪一天恢复坐诊。

2、现场挂号/取号。

（1）、来现场挂号，导医员工询问是否是会员，动员非会员办理会员，加微信/企业微信。

（2）、登记会员主要信息，以便医生正确写处方。内容包括姓名、性别、联系方式、挂哪位医生等。

（3）、收款“唱收唱付”后，给“挂号单”，引导会员到候诊区域候诊。

（4）、电话预约会员到店取号。核对预留会员自己以及医生信息，无误，则“唱收唱付”收费，给“挂号单”，引导会员就诊区候诊或进诊室就诊。

二、候诊问诊

根据医生忙闲情况，引导会员。

1、医生忙，则替会员将“挂号单”交给医生排队，让医生知道会员人数，注意看病节奏。同时，引导会员到就诊区坐下，看看宣传资料、或品茶等待。

2、医生闲，直接带会员进诊室，交接给医生。

三、划价

1、导医员工引导会员到中药划价台排队。

2、到划价时，必须询问会员卡号。不是会员，再次邀请办理会员。

3、划价完成，逐一复核处方与收银条药品信息，无误后，进行“唱收唱付”结算，交给顾客收银小票。对需要发票开具卷式机打发票，或告诉会员上公众号查询电子发票。

4、划价中需要替代剂型时，主动告诉会员，征得同意后完成划价。

5、临时出现品种缺货，员工立即写纸条，亲自将纸条给医生，提示医生调整处方用药。

6、将处方、收银条一起在抓药台排队。

四、抓药复核

1、抓药时摆盘顺序，按照处方上药品名字位子，一一对应，便于复核以及顾客放心。

2、有先煎后下和另煎要求药品必须单独另包，包装外写上药品名字。矿物质、有毛、尺寸细小的种子等药品需要用统一要求的“无纺布茶叶包”单包。该破碎的必须破碎。

3、另外一名营业员对照处方，逐一核对药品。发现有误，再请一位员工共同复核，纠正错误后，打包。

4、会员自己抓药回家自己熬药的，仔细交代会员熬药步骤，参照牛皮纸包装外印刷的操作。

5、会员需要药房熬药的，填写取药卡一式二份，作为取药凭据。卡片写明门店联系电话，顾客姓名电话，取药时间。

6、拍照互动。把下列环节拍一张照片，通过微信发给会员。

（1）、装好中药饮片的熬药袋，及处方上姓名位置。

（2）、浸泡在泡药盆照片。

（3）、放进熬药机开机后的照片。

（4）、熬好并包装后的照片，以及处方上姓名位置。

五、熬药发药

1、严格按照熬药流程熬药，泡药、先煎后下、煮开时间、包装袋数准确无误。

2、药熬好后，约定的取药时间未到的，主动电话通知会员提前来取药。到了约定时间，药没有熬好的情况，主动打电话给会员，道歉，再明确取药时间。

3、会员到店取药时，员工一定收“取药卡”，核对“取药卡”和处方所有信息，并问询取药会员“处方上病员姓名”，正确无误后将药发出。同时根据处方提示病情症状，提醒会员每日服用量、服用时间、储存方法、加热方式等用药叮嘱。

六、回访

会员服药的第五天，由具备中医药专业能力的员工，按照“电话回访中医问诊会员的通知”进行回访，指关怀会员用药依从和生活注意事项等。

 太极大药房

2020年12月22日

主题词： 中医药 服务 流程

四川太极大药房连锁有限公司 2020年12月22日印发

打印:代琳 核对：谭莉杨 （共印1份）