

Job Title | Chức danh
Report to | Báo cáo cho

Patient Service Associate | Chuyên viên Chăm sóc khách hàng
PSA Team Leader | Trưởng nhóm CSKH
Center Manager | Quản lý Phòng khám

PERSONAL & PROFESSIONAL JOB REQUIREMENTS | YÊU CẦU CÔNG VIỆC

Age Độ tuổi yêu cầu	❖ Above 22 years old <i>Từ 22 tuổi trở lên</i>
Education Trình độ	❖ College Diploma or Bachelor Degree <i>Bằng cao đẳng hoặc Đại học</i>
Foreign Languages Kỹ năng ngoại ngữ	❖ Moderate English <i>Tiếng Anh trung cấp</i>
Professional Background Chuyên môn	❖ Customer Service, Patient Service <i>Chăm sóc khách hàng, chăm sóc Bệnh nhân</i>
Previous Experience Kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Having apprenticeship at major hospitals, and/or hospitals is a plus <i>Có kinh nghiệm thực tập sinh tại các bệnh viện, phòng khám lớn là một lợi thế</i> ❖ Having at least 1 year customer service experience in clinics/hospitals/hospitality/service-related industries <i>Ít nhất 1 năm kinh nghiệm trong dịch vụ khách hàng trong phòng khám/bệnh viện/ lĩnh vực du lịch khách sạn/ các ngành dịch vụ</i>
Mission of The Role Vai trò, Mục tiêu	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Provide highest possible standard in Patient Services <i>Cung cấp chất lượng dịch vụ Khách hàng và chăm sóc Bệnh nhân cao nhất</i> ❖ To be an integral part of VIMS overall and continuous improvement <i>Đóng vai trò không tách rời trong nỗ lực cải thiện chất lượng toàn diện và liên tục tại VIMS</i>

I KEY RESPONSIBILITIES | TRÁCH NHIỆM TRỌNG TÂM

I.1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Welcome and greet all patients and customers, in person or over the phone <i>Đón tiếp bệnh nhân và khách hàng thăm khám tại trung tâm hoặc qua điện thoại.</i> ❖ Answer the phone from customers in a polite way, by following Telephone Etiquette SOP <i>Trả lời điện thoại một cách nhã nhặn, dựa theo Quy Tắc Giao Tiếp qua điện thoại.</i> ❖ Keep patient appointments on time by notifying related departments of patient's arrival; reviewing service delivery compared to schedule; reminding related departments of any service delays <i>Đảm bảo bệnh nhân được thăm khám đúng giờ bằng cách thông báo cho những người liên quan khi bệnh nhân đến, theo dõi các dịch vụ được sử dụng của bệnh nhân, nhắc nhở những người liên quan khi lịch hẹn bị trễ.</i> ❖ Arrange and manage patient's file. Ensure scientificity and confidentiality of patient records <i>Sắp xếp, quản lý hồ sơ bệnh án của bệnh nhân. Đảm bảo tính khoa học và bảo mật của hồ sơ bệnh án.</i> ❖ Explain and instruct patients on performance of tests required by the doctors <i>Giải thích và hướng dẫn bệnh nhân thực hiện các xét nghiệm theo chỉ định của bác sĩ</i>
-----	--

	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Arrange and coordinate on patients' behalf in the event of tests are requested to do outside the clinic <i>Sắp xếp và lấy hẹn làm xét nghiệm trong trường hợp bác sĩ yêu cầu bệnh nhân làm xét nghiệm bên ngoài</i> ❖ Follow up, generate and present the test results to the doctors <i>Theo dõi, tổng hợp và trình bác sĩ xem kết quả xét nghiệm của bệnh nhân</i> ❖ Concierge and support the patients with transportation between two clinics or between the clinic and other clinics outside or vice versa <i>Đưa đón bệnh nhân giữa hai chi nhánh hay từ phòng khám tới các địa điểm thăm khám bên ngoài và ngược lại</i> ❖ Collect payment and explaining the fees to the patients <i>Thu tiền và giải thích các chi phí khám cho bệnh nhân</i> ❖ Follow up and remind the patients on their appointments <i>Theo dõi và nhắc lịch hẹn tái khám cho bệnh nhân</i> ❖ Send test results to the patients as their request <i>Gửi kết quả xét nghiệm cho bệnh nhân theo yêu cầu</i> ❖ Prepare and submit relevant daily, weekly, monthly reports as required by managers <i>Chuẩn bị và nộp báo cáo ngày, tuần, tháng theo yêu cầu của cấp trên</i> ❖ Other tasks assigned by the managers <i>Làm các công việc được giao khác từ cấp trên.</i>
--	---

II REQUIRED TECHNICAL SKILLS KỸ NĂNG CHUYÊN MÔN	
II.1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Telephone etiquette <i>Giao tiếp qua điện thoại</i> ❖ Customer service <i>Dịch vụ khách hàng</i> ❖ Good English skills <i>Tiếng Anh giao tiếp tốt</i> ❖ Basic Word & Excel programs <i>Word & Excel cơ bản</i> ❖ Knowledge of medical English is a plus <i>Hiểu biết Tiếng anh y khoa là một lợi thế</i> ❖ Knowledge of common medical procedures is a plus <i>Hiểu biết mặt bệnh thường gặp là một lợi thế</i> ❖ Understanding of Hospital workflows, inter-departmental relationships and departmental responsibilities <i>Hiểu biết về Quy trình vận hành bệnh viện, quan hệ giữa các phòng ban và trách nhiệm các phòng ban</i>

III REQUIRED PERSONAL SKILLS KỸ NĂNG CÁ NHÂN	
III.1	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Customer Service and Complaint handling skill <i>Chăm sóc Khách hàng và giải quyết khiếu nại</i> ❖ Fluency in English <i>Tiếng anh lưu loát</i> ❖ Computer Skills <i>Kỹ năng vi tính</i> ❖ Communication and interpersonal skill <i>Kỹ năng giao tiếp</i> ❖ Ability to remain calm and poised under pressure and crisis management <i>Khả năng bình tĩnh trong khủng hoảng và khả năng xử lý khủng hoảng</i> ❖ Teamwork <i>Kỹ năng làm việc đội nhóm</i>

Drafted by: Nguyễn Thị Thùy Linh, PSA Team Leader

Revised and Reviewed by: Nguyễn Thị Hanh Phước, SOM

Approved by: Lê Nhật Thanh, GM