

STT	Nội dung	Yêu cầu chi tiết
I Thời gian tiếp nhận, phản hồi thông tin đặt dịch vụ		
1	Khách hàng yêu cầu đặt lịch hẹn khám, tiêm cúm mùa	- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng trước 12 tiếng. Khung thời gian đặt dịch vụ: Từ 7h-17h30 hàng ngày - Thông báo lịch hẹn tới khách hàng sau tối đa 1 tiếng từ khi khách hàng yêu cầu
2	Khách hàng yêu cầu bác sĩ thăm khám tại nhà	- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng trước 5 tiếng. Khung thời gian đặt dịch vụ: Từ 7h-21h hàng ngày - Thông báo lịch hẹn tới khách hàng sau tối đa 1 tiếng từ khi khách hàng yêu cầu
3	Khách hàng yêu cầu đặt lịch xét nghiệm (máu, gen)	- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng trước 7 tiếng. Khung thời gian đặt dịch vụ: Từ 7h-21h hàng ngày - Thông báo ngay lịch hẹn với khách hàng
4	Khách hàng yêu cầu đặt lịch tiêm cúm mùa	- Khách hàng cần đặt lịch sử dụng trước 1 ngày. Khung thời gian đặt dịch vụ: Từ 7h-16h hàng ngày - Trong trường hợp khách hàng chuyển quyền lợi cho người thân thụ hưởng, khách hàng cần đăng ký xác nhận và cung cấp thông tin trước 2 ngày sử dụng dịch vụ - Thông báo lịch hẹn với khách hàng sau tối đa 1 tiếng từ khi khách hàng yêu cầu
5	Khách hàng yêu cầu xe cứu thương	- Đề xuất quy trình triển khai dịch vụ, đảm bảo khách hàng có thể đặt lịch sử dụng 24/7 - Thông báo thời gian xe cứu thương tới khách hàng sau tối đa 10 phút từ khi khách hàng yêu cầu
II Thời gian cung cấp dịch vụ		
1	Trả kết quả xét nghiệm máu	Trả kết quả sau tối đa 12 tiếng từ khi lấy mẫu xét nghiệm
2	Trả kết quả xét nghiệm gen	Trả kết quả sau tối đa 30 ngày từ khi lấy mẫu xét nghiệm

3	Tiêm cúm mùa	Tiêm trong thời gian 7h-17h tại cơ sở tiêm chủng.
4	Xe cứu thương đến địa điểm cấp cứu khách hàng	
4.1	Cấp cứu trong nước	Xe cứu thương đến sau tối đa 1 tiếng
4.2	Cấp cứu quốc tế	Xe cứu thương đến sau tối đa 3 tiếng
5	Giao thuốc đến địa chỉ khách hàng	
5.1	Khách hàng tại Hà Nội, TP Hồ Chí Minh	Giao thuốc sau tối đa 3 tiếng từ khi khách hàng đặt thuốc
5.2	Khách hàng tại các tỉnh thành khác	Giao thuốc sau tối đa 2 ngày từ khi khách hàng đặt thuốc