

Пациенты

Алгоритм действий: первичный пациент не записался или не явился на прием

1. Пациент не записался, нужно ему перезвонить, если:

- не подобрали подходящее время;
- пациенту нужно подумать;
- пациент сомневается насчет цены;
- пациент обзванивает разные клиники;

Необходимо спросить его номер телефона и внести его в ЛО «Хотят раньше» и перезвонить через некоторое время в зависимости от причины отказа записаться.

2. Не нужно перезванивать пациентам, если:

- они скандалили при первичном звонке;
- хотели записать ребенка до 8 лет (и спрашивали о других услугах, которые мы не предоставляем);
- категорически отказываются оставлять свой номер телефона.

3. Если первичный пациент выписался или не явился на прием, кидаем его в ЛО в соответствии с регламентом. Если он не пришел и не ответил на звонок, в ЛО через 3 дня. Если снова не берет трубку или сбрасывает, больше не звоним.

4. Не звоним пациенту, только если он выписался и сказал, что решил свою проблему и пациент неадекватный.

5. Если пациент выписывается с имплантации (или освобождается окно у ведущего специалиста) ОБЯЗАТЕЛЬНО сообщать об этом доктору и уточнять кого можно пригласить на свободившееся время.

Уникальный ID ответа: #1284

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2024-12-27 14:05