

# Пациенты

## Алгоритм действий: пациент опоздал, не пришел на прием

Пациент был записан на прием, не пришел на прием вовремя

- Пациент на прием не явился вовремя

1. После того как прошло 5 минут от начала времени приема, а пациента нет в клинике звоним пациенту.

Если пациент берет трубку, то спрашиваем: «Иван Иванович, стоматология Территория Улыбки, администратор Илона. Вы записаны к нам на прием на 10:00 часов, Вы подойдете?

- Опаздывает на 5-10 минут

1. Пациент говорит, что опаздывает, но будет через 5-10 минут, то проговариваем: «Хорошо Иван Иванович, мы Вас ждем, приходите.

2. Идем в кабинет к доктору или просим его по телефону: «Елена Сергеевна Иван Иванович задерживается. Будет минут.»

- Опаздывает на 15 минут и более

1. Если пациент говорит, что опаздывает и будет через 15 минут и более или вообще не знает по времени на сколько задерживается, то проговариваем: «Иван Иванович, я Вас поняла, сейчас я уточню у Вашего доктора сможет ли он принять Вас сегодня и перезвоню Вам в течение 5 минут и решим, что делать.»

**ДА**

Перезваниваем пациенту, и приглашаем на прием

2. Идем к доктору: «Елена Сергеевна, пациент Иван Иванович задерживается минут и более, Вы успеете с ним все манипуляции сделать?»

### **НЕТ (Уточнить если смысл пациента подойти на консультацию)**

- Нет, не стоит подходить

Перезваниваем пациенту: «И.И. Ваш доктор сегодня уже не успеет сделать нужные манипуляции, поэтому давайте перенесем Ваш прием на удобное для Вас время»

- Да, пусть подойдет, если хочется

Перезваниваем пациенту: «И.И. Ваш доктор сегодня уже не успеет сделать нужные манипуляции, но Вы можете подъехать на консультацию»

- Пациент не пришел и не берет трубку

1. Если пациент не берет трубку, то пишем в комментариях к приему: «Не пришел, трубку не берет.»

# Пациенты

2. Ставим в программе НЕЯВКА.
3. Заносим пациента в ЯДЗВОН Подходим к доктору и спрашиваем, что делать?

Не звонить (админ ресепшн/ админ КЦ)

1. Пишем в комментарии к сегодняшнему приему, тот комментарий, который озвучил доктор.

Звонить, пока не придет (админ)

1. Ставим в «ЯДЗВОН» с комме
2. Звоним 1 раз в этот день.
3. Далее звоним: на 3-ий, 7-ой, месяц.
4. 1 раз в месяц перед звонком и уточняем, что делать.

- Пациент опоздал, но пришел в клинику

## Доктор свободен

1. Действия по алгоритму «Прием пациента»

## Доктор с пациентом

1. Администратор предлагает перезаписать пациента на другое время
2. Если пациент не хочет перезаписываться, то заходим к доктору, кладем молча карточку на стол (этого пациента), а пациент ждет окончания приема, чтобы поговорить с доктором.
3. Пациент возмущается, не хочет ждать окончания приема доктора, говорит, что это его время (например, заняли время острой болью). Пациента завести в свободный кабинет и вызвать лечащего доктора.

Действия по алгоритму скандальные пациенты (НЕ оправдываться)

Для докторов: если пациент не приходит, доктор подходит к администраторам и просит этого пациента записать на неудобное и отдаленное время или переписать к более свободному доктору с предварительной договоренность с этим доктором!

Уникальный ID ответа: #1286

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2024-12-27 14:19