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 клини
звоним пациенту.
Если пациент берет трубку, то спрашиваем: «Иван Иванович, стоматология Территор
улыбки, администратор Илона. Вы записаны к нам на прием на 10:00 часов, Вы подой

- 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 пр
его по телефону: «Елена Сергеевн
Иван Иванович задерживается. Бу
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.»

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

ДА

Перезваниваем пациенту, и приглашаем на прием

**НЕТ (Уточнить если смысл пац
подойти на консультацию**

- Нет, не стоит подходить

Перезваниваем пациенту:
«И.И. Ваш доктор сегодня уже не усп
сделать нужные манипуляции, поэто
давайте перенесем Ваш прием на уд
Вас время»

- Да, пусть подойдет, если хоче

Перезваниваем пациенту:
«И.И. Ваш доктор сегодня уже не усп
сделать нужные манипуляции, но Вы
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.»

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 15:42
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/119/284/ru/algoritm-dejstvij-pacient-opozdal-ne-prisel-na-priem.html

2. Ставим в программе НЕЯВКА.
3. Заносим пациента в яДозвон 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 (адми
1. Ставим в «ЯДозвон» 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	Доктор с пациентом
1. Действия по алгоритму «Прием пациента»	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

(c) 2026 Администратор <noreply@3072.ru smileterritory> | 2026-10-31 15:42
URL: https://edu.smileterritory.ru/content/119/284/ru/algoritm-dejstvij-pacient-opozdal-ne-prisel-na-priem.html