

# Скандалыные пациенты

## Конфликт в холле

### Действия

Пациент начинает скандалить или возмущаться в холле

1. Увести пацента в ближайший свободный кабинет:

- бордовый, фиолетовый, синий, оранжевый или рентген, переговорная  
**ВАЖНО НЕ К УПРАВЛЯЮЩЕМУ И ДИРЕКТОРУ.**

2. Проговорить что "Я очень сожалею, что сложилась такая ситуация, сделаю все от себя зависящее, чтобы разрешить вашу проблему как можно скорее."

3. Если доктор на работе - Срочно подойти к доктору (если он не на имплантации), пригласить в кабинет, сказав слово "Срочно".

Если доктор отсутствует - Позвать другого доктора, данной специальности.

### ЦЕЛЬ:

4. Взять письменное заявление с пациента с подробным описанием проблемы. Варианты решения, которые видит пациент.

Далее снимаем копию с заявления пациента. На копии ст. админ ставит подпись свою и дату текущую, после чего передает ее пациенту.

5. Ориентируем пациента, что ответ от руководства будет получен в течнии 3  
страница 1 / 2

### Примечание

Как можно скорее это сделать, чтобы остальные пациенты не стали свидетелями конфликта

Не нужно выяснять подробности, спорить с пациентом и усугублять конфликт. Задача админа собрать побольше информации в заявлении и передать ее доктору.

- Не перебивать.

- При постоянном возмущении, использовать технику заезженную пластинку (скрипт)

**ВАЖНО:**

Рассказать доктору всю ситуацию, перед заходом в кабинет.

Если нужно определенное решение, сказать об этом доктору (сотруднику).

Доктор должен заранее знать, что за пациент и суть претензии.

Врач, который обращается, должен уточнить ситуацию!!!!!!

Если доктору не удастся решить данный конфликт или ни один из них не может подойти, то позвать ст. администратора или управляющую.

Это заставит успокоиться и переключиться с эмоционального восприятия проблемы на деловой лад. Ориентируем его что в течении трех дней с ним свяжется руководство для урегулирования данного вопроса.

Это заставит успокоиться и переключиться с эмоционального восприятия проблемы на деловой лад. Ориентируем его что в течении трех дней с ним свяжется руководство для урегулирования данного вопроса.

Максимальный срок на согласование и на назначение встречи 2 дня от даты

## Скандальные пациенты

рабочих дней, но мы сделаем все возможное от себя, чтобы ускорить этот процесс.

6. По полученному заявлению составить предполагаемый ответ и согласовать с заведующим.

7. Держать на контроле этап урегулирования с доктором.

Проконсультировать доктора перед встречей с пациентом.

8. Пригласить пациента в клинику для урегулирования вопроса

9. Внести информацию о конфликте в Я-переделка

обращения пациента.

Официально 30 дней, если мы специально не хотим затянуть эту процедуру

Максимальный срок на согласование и назначение встречи 2 дня от даты обращения пациента.

Официально 30 дней, если мы специально не хотим затянуть эту процедуру

Прописать подробно суть и итог конфликта

1. Говорим, что сегодня вечером до 19:00 (если время до 15:00) скажем, когда руково  
либо говорим, что скажем это завтра утром (если время после 15:00)

2. "Я очень сожалею, что сложилась такая ситуация, сделаю все от себя зависящее, ч  
как можно скорее."

3. С неадекватными пациентами главное НЕ ОПРАВДЫВАТЬСЯ!!!!!! Но легко и упорно

Уникальный ID ответа: #1315

Опубликовал: : Алексей Данилов

Последние обновление: 2025-03-14 17:18