Утверждаю
директор ООО МК «Акцент»

_____ Фомина С.В

Внутренний стандарт ООО МК «Акцент»

«Взаимодействие сотрудников с пациентом в ООО медицинская клиника «Акцент»»

1НАЗНАЧЕНИЕ И ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

1.1 Настоящий стандарт устанавливает требования к процессу работы с пациентом во время его нахождения в медицинской клинике.

1.2 Исполнителями настоящего стандарта являются следующие сотрудники:

- Руководители медицинской клиники;

- Врачи всех специальностей;

- Медицинские сестры;

- Администратор;

- Отделом маркетинга и менеджерами по обслуживанию и сопровождению клиентов;

- Обслуживающий и привлеченный технический персонал.

2НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

2.1 В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие нормативные документы:

- Должностная инструкция врача;

- Должностная инструкция администратора;

- Должностная инструкция медсестры;

- Регламент записи на прием и в процедурный кабинет;

- Инструкция по пользованию личным кабинетом;

- Положение о бонусной программе;

- Инструкция по оказанию услуг по полисам ДМС.

3 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

3.1 В настоящем стандарте используются термины с определениями в соответствии со стандартом ISO 9004-2010 и документированной процедурой СМК ДП 01 – 2007 «Управление документацией и записями», а также нижеследующие термины с соответствующими определениями:

«МИСАКЦЕНТ» - прикладное программное обеспечение, предназначенное для автоматизации стратегий взаимодействия с заказчиками (клиентами), в частности, для повышения уровня продаж, оптимизации маркетинга и улучшения обслуживания клиентов путём сохранения информации о клиентах и истории взаимоотношений с ними, установления и улучшения бизнес-процедур и последующего анализа результатов.

Анкета пациента – документ, который заполняет первичный пациент в случае обращения в медицинский центр. В анкете первичный пациент указывает информацию о себе, которая используется администратором центра для оформления клиентской карты в «МИСАКЦЕНТ» -офис, отделом маркетинга с целью сбора информации по эффективности используемых каналов продвижения, а также врачом и менеджером по сопровождению пациентов.

Возражение пациента – возражая, пациенты высказывают точку зрения, на которую имеют право.

Дистанционное сопровождение пациентов – сервисная часть медицинской услуги, которая влияет на создание благоприятного впечатления о Клинике у пациентов.

График работы врачей медицинского центра – информация в виде таблицы, содержащая данные о датах, времени и кабинетах приема врачей. График работы врачей центра формируется руководителем медицинского центра 25 числа предыдущего месяца и публикуется в программе «МИСАКЦЕНТ».

Запись на прием, запись в процедурный кабинет – процесс, состоящий из приема заявки о необходимости получении медицинских услуг и регистрации информации, необходимой для качественного выполнения медицинской услуги.

Заявка/акт приемки-сдачи оказанных услуг – документ, который заполняется исполнителем медицинской услуги, подписывается клиентом и является подтверждением факта оказания медицинской услуги.

Инициатор записи на прием, записи в процедурный кабинет – сотрудник медицинского центра, заявивший о необходимости записать пациента, либо сам пациент.

Клиентская база врача – количество и перечень постоянных пациентов врача, предпочитающих прием данного специалиста всем остальным доступным вариантам.

Медицинский центр – ООО Медицинская клиника «Акцент» по адресу:г.Тюмень,ул.М.Горького д.3, к.2, офис 7.

«Направление» - электронный документ «МИСАКЦЕНТ», который создает либо инициатор записи, либо исполнитель процесса записи с учетом всей выявленной и уточненной им информации. Документ создается в случае, когда следующее посещение планируется с указанием ориентировочной даты приема.

Обращение пациента – устное или письменное заявление пациента о необходимости выполнения Центром (сотрудниками Центра) каких-либо юридических и (или) фактических действий в интересах пациента.

Первичный пациент – лицо, впервые обратившееся и посетившее медицинский центр.

Повторный пациент – лицо, ставшее пациентом медицинского центра второй раз и более.

Пациенты, наблюдающиеся в по программам (наблюдения беременности, сознательного зачатия, наблюдения и т.д.), учитываются как повторные.

Посещение пациента – явка пациента в медицинский центр с целью получения медицинской услуги.

Прайс – документ, в котором указан перечень и стоимость услуг, оказываемых в медицинском центре.

Презентация услуг – процесс информирования пациента о видах предоставляемых услуг, их составе и конкурентных преимуществах, стоимости.

Профессиональная компетенция врача медицинского центра – информация о видах услуг, которые оказывает врач на приеме соответственно своей специальности.

Расписание медицинского центра – информация в виде таблицы, содержащая данные об установленных днях недели и времени приема врачей, работы процедурного кабинета.

Сервис - действия работников, которые ждет или на которые рассчитывает пациент, те действия, которые имеют непосредственное отношение к профессиональной сфере.

Точная дата приема – указание конкретной даты и времени приема.

Эмпатия – способность человека посмотреть на ситуацию глазами собеседника, понять его чувства, желания, идеи и действия, испытывая сходные с ним чувства, сопереживая ему.

Цель обращения – причина, по которой пациент хочет прийти в медицинский центр или получить дополнительную информацию. Цель обращения формулируется пациентом, администратором или оператором Call-центра.

«Список нелояльных пациентов» - список нежелательных пациентов, которым отказано в праве посещения медицинского центра.

4ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

4.1 Цель работы администратора с пациентом: удовлетворенность пациента и обеспечение сверх ожидаемого сервиса. Сервис – это забота и личная ответственность каждого сотрудника перед пациентом.

4.2 Задачи администратора:

4.2.1 Реализация запланированных приемов.

4.2.2 Организация комфортного ожидания пациентом приема.

4.2.3 Организация согласованности в действиях сотрудников, осуществляющих любое взаимодействие с пациентом.

4.2.4 Обеспечение качественного проведения приема.

4.2.5 Выстраивание клиентоориентированной работы, повышение уровня лояльности пациентов.

4.2.6 Организация обратной связи с пациентом.

4.3 Процесс пребывания пациента в медицинском центре состоит из этапов:

4.3.1 Работа администратора с пациентом до приема врача, сдачи анализов, проведения лечения.

4.3.2 Прием пациента врачом, сдача анализов, проведение лечения.

4.3.3 Взаимодействие менеджера по сопровождению с пациентом.

4.3.4 Работа администратора с пациентом после приема врача, сдачи анализов, проведения лечения.

5ВСТРЕЧА ПАЦИЕНТА АДМИНИСТРАТОРОМ

5.1 Администратор за 15 минут до начала приема проверяет в «МИСАКЦЕНТ» -офис ФИО пациента, записанного на прием для обращения к пациенту по имени.

5.2 Сервис-менеджер (в случае его отсутствия администратор) при входе пациента в медицинский центр встает, при необходимости выходит из-за ресепшн, , приветствует пациента, используя фразу:

- С 8.00 до 11.00 «Доброе утро, Вы по записи на прием к врачу?».

- С 11.00 до 17.00 «Добрый день, Вы по записи на прием к врачу?».

- С 17.00 до 20.00 «Добрый вечер, Вы по записи на прием к врачу?».

5.3 В случае положительного ответа, в случае если пациент пришел на сдачу анализов, проведение лечения администратор уточняет ФИО пациента, используя фразу: «Напомните, пожалуйста, фамилию, имя, отчество». Сверяет данные с «МИСАКЦЕНТ» - офис.

5.4 В случае отрицательного ответа отвечает на вопрос пациента. Для записи на прием использует фразу: «Я могу подобрать для Вас удобное время приема».

5.5 Сервис-менеджер, в случае его отсутствия администратор, если пациент повторный, приветствует пациента, используя фразу:

- С 8.00 до 11.00 «Доброе утро»;

- С 11.00 до 17.00 «Добрый день»;

- С 17.00 до 20.00 «Добрый вечер»;

- «Имя, отчество пациента, рад(рада) Вас видеть».

5.6 В случае если пациент вошел в медицинский центр, и сервис-менеджер (администратор) работает в это время с другим пациентом, необходимо вошедшего пациента проинформировать о необходимости подождать, используя фразу: «Одну минуту, пожалуйста, подождите, присаживайтесь на диван». Показать жестом пациенту диван, на котором пациент может подождать. Время ожидания пациента не более 2-х минут.

5.7 В случае если в зоне ресепшен находится более двух пациентов (пришли на прием, пациенты после приема и пр.), сервис-менеджер (администратор) для организации комфортного пребывания информирует пациентов о необходимости подождать, используя фразу: «Подождите, пожалуйста, 5 минут, чтобы Вам было удобнее, присядьте на диван». Проводить пациента до дивана, на котором пациент может подождать. Время ожидания пациента - не более пяти минут.

5.8 Задача сервис-менеджера (администратора) - распределить поток пациентов таким образом, чтобы организовать комфортное пребывание пациента в медицинском центре (в зоне ресепшн максимально могут находиться 2 пациента). Вести прием пациентов в порядке приоритетности (1-ые: те, кто идет на прием в ближайшее время (5-10 минут до начала приема), 2-ые пациенты после приема (чтобы не задерживать прием следующих пациентов, 3-и в порядке очередности)).

5.9 Сервис-менеджер (администратор) озвучивает пациенту правила нахождения в медицинском центре, используя фразу: «Имя, отчество пациента…, в целях соблюдения СанЭпидРежима прошу надеть бахилы (переобуться в одноразовые тапочки), верхнюю одежду и обувь убрать в шкаф» (бахилы надеть при входе, поставить обувь в бахилах в шкаф, надеть одноразовые тапочки).

5.10 Сервис-менеджер (администратор) все слова (где можно взять чистые бахилы, куда повесить одежду, где лежат одноразовые тапочки) сопровождает жестами, выйдя за ресепшн.

5.11 При необходимости сервис-менеджер (в случае его отсутствия администратор) помогает пациенту переодеться, ориентирует, где можно оставить сумку, зонт и тому подобное.

5.12 Администратор определяет категорию пациента в «МИСАКЦЕНТ» - офис для оформления Договора п.6, Анкеты первичного пациента п.7, сопроводительных документов для обслуживания по ДМС.

- Первичный.

- Повторный.

- Обслуживание по системе Добровольного Медицинского Страхования (ДМС). Уточнить у пациента, используя фразу: «Вы наблюдаетесь по полису ДМС?».

5.13 Администратор заключает с пациентом договор на оказание платных медицинских услуг п.6 и заполняет Анкету первичного пациента п.7, используя фразу: «Имя, отчество пациента, для оказания медицинских услуг необходимо заключить договор, пожалуйста, предоставьте Ваш паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность».

5.14 Если пациент повторный, администратор сверяет личность пациента с документом, удостоверяющим личность (паспорт), проверяет наличие Анкеты первичного пациента п.7 в медицинской карте и заключенного договора на то юридическое лицо, которое оказывает медицинскую услугу п.6.2. Если договор отсутствует, администратор заключает договор с пациентом, используя фразу: «Имя, отчество пациента, для оказания медицинских услуг необходимо заключить договор, пожалуйста, предоставьте Ваш паспорт или любой другой документ, удостоверяющий личность».

5.15 Если пациент обслуживается по полису ДМС, администратор дополнительно к действиям п.5.4.1 проверяет в «МИСАКЦЕНТ» - офисе наличие гарантийного письма.

5.16 Если пациент пришел в процедурный кабинет, администратор проверяет наличие направления в «МИСАКЦЕНТ» - офисе.

5.17 Для заполнения анкеты и оформления договора администратор предлагает пациенту присесть и выдает документы для заполнения на планшете для удобного заполнения, используя фразу: «Имя, отчество пациента, чтобы Вам было удобнее вносить данные, присаживайтесь на диван или кресло, когда заполните документы, верните их мне».

5.18 Администратор оформляет карту первичного пациента (распечатывает из «МИСАКЦЕНТ» -офис титульный лист, вкладывает заполненную Анкету первичного пациента, два экземпляра договора).

5.19 Администратор презентует услугу согласно алгоритму:

5.19.1 Продолжительность приема.

5.19.2 Условия приема, лечения, перечень сдаваемых анализов.

5.19.3 Стоимость услуги и условия оплаты.

5.20 Администратор организует обратную связь с пациентом, используя фразу: « Я готова ответить на Ваши вопросы».

5.21 Сервис-менеджер (в случае его отсутствия администратор) для комфортного ожидания приема врача провожает пациента в зону ожидания (холл), усаживает, предлагает чай, кофе, журналы, используя фразу: «Имя, отчество пациента, сейчас у врача прием (у медицинской сестры пациент), он (она) освободится через… (указать кол-во минут), Вас пригласят. Присаживайтесь, пожалуйста, здесь вы можете выпить чай или кофе. Если у Вас появятся вопросы, я с удовольствием на них отвечу».

5.22 Сервис-менеджер (в случае его отсутствия администратор) использует фразу: «Имя, отчество пациента, сейчас у врача прием (у медицинской сестры пациент), как только он(а) освободится, Вас пригласят. Я могу предложить Вам чай, кофе, воду, что вы предпочитаете? (зеленый или черный чай? с сахаром?). Если у Вас появятся вопросы, я с удовольствием на них отвечу». Сервис-менеджер (администратор) сопровождает все слова жестами.

5.23 В назначенное время приема сервис-менеджер (в случае его отсутствия администратор) приглашает пациента на прием к врачу, используя фразу: «Имя, отчество пациента, приглашаю Вас на прием, пройдемте за мной».

5.24 В случае, если администратор не может покинуть рабочее место (нет сервис-менеджера, большой поток пациентов, инкассация и прочее), пациента приглашает врач (администратор ставит в известность врача по телефону), используя фразу: «Имя, отчество пациента, я Ваш врач ФИО, приглашаю Вас на прием, пройдемте за мной».

5.25 В случае, если пациент пришел на сдачу анализов, пациента приглашает медицинская сестра, используя фразу: «Имя, отчество пациента, я медицинская сестра ФИО, приглашаю Вас в процедурный кабинет, пройдемте за мной».

5.26 В случае, если есть возможность начать прием раньше планируемого времени (не пришел предыдущий пациент), а пациент пьет чай, кофе, сервис-менеджер (администратор, мед. сестра, врач) не тревожит пациента в течение 2-х минут, после истечения 2-х минут уведомляет пациента о возможности начать прием раньше, используя фразу: «Имя, отчество пациента, появилась возможность начать прием раньше, Вам будет удобно пройти на прием сейчас?». Если пациент не согласен, пригласить пациента в назначенное время.

5.27 Сервис-менеджер (в случае его отсутствия администратор) провожает пациента до кабинета приема, передает медицинскую карту врачу, используя фразу: «Имя, отчество пациента, это Ваш врач … ФИО врача». В случае, если пациент наблюдается по полису ДМС, сервис-менеджер (администратор) предупреждает врача, используя фразу: «Пациент наблюдается по полису ДМС».

5.28 Во время приема врача пациента по кабинетам и другим помещениям медицинского центра сопровождает врач (например: если врачу необходим точный вес пациента, врач сопровождает пациента до весов, взвешивает пациента и проводит обратно в кабинет приема, самостоятельно пациент во время приема по медицинскому центру не перемещается).

5.29 Точки контроля:

5.29.1 Приветствовать пациента по имени, отчеству.

5.29.2 Снять верхнюю одежду, переобуться в одноразовые тапочки.

5.29.3 Заключить договор на оказание мед. услуг.

5.29.4 Заполнить Анкету первичного пациента.

5.29.5 Презентовать услугу.

5.29.6 Организовать комфортное ожидание приема.

5.29.7 Проводить на прием.

6РЕГЛАМЕНТ ОФОРМЛЕНИЯ ДОГОВОРА НА ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

6.1 Медицинские услуги оказываются пациентам только при наличии заключенного «Договора». Предоставление пациентам любых медицинских услуг при отсутствии подписанного пациентом «Договора» и всех приложений к нему не допускается.

6.2 Договор заключается на ООО МК «Акцент» ИНН 7203436740.

6.3 Администратор обязан:

6.3.1 Заключить «Договор» с каждым пациентом, пришедшим в медицинский центр с целью получения любых медицинских услуг (в том числе консультаций специалистов, лабораторных исследований, ультразвуковой диагностики, по акции и т.д.), в соответствии с утвержденной формой.

6.3.2 Дать пациенту разъясняющую информацию (ответ) при возникновении у пациентов вопросов в связи с подписанием «Договора». При возникновении затруднений при ответе на вопросы пациента поставить в известность руководителя медицинского центра, в случае его отсутствия другое уполномоченное должностное лицо.

6.3.3 Убедиться в личности пациента, т.е. проверить документ, удостоверяющий личность.

6.3.4 Внести паспортные данные пациента в «МИСАКЦЕНТ» – офис раздел «Общая информация». ФИО пациента внести полностью в именительном падеже, указать серию паспорта, номер, кем и когда (дата) выдан, адрес регистрации и место фактического проживания. Договор оформляется на пациента.

6.3.5 В случае если пациентом является несовершеннолетнее лицо (не достигшее 14-летнего возраста), договор оформляется на родителей или законных представителей несовершеннолетнего (при предоставлении соответствующих документов), подписывает договор родитель или законный представитель.

6.3.6 В случае если пациентом является лицо в возрасте от 14 до 18 лет, заключается трехсторонний договор, договор подписывает пациент в возрасте от 14 до 18 лет и его родитель или законный представитель. Распечатать договор в 2-х экземплярах.

6.3.7 Пациент подписывает договор: ставит собственноручную подпись. В тексте «Договора» указывается текущая дата.

6.3.8 Пациент ставит собственноручную подпись и расшифровку подписи в договоре в строке «С пунктами 2.2.5, 2.3.1, 3.4 настоящего договора ознакомлен(а) и согласен (на)».

6.3.9 Администратор не может заключить договор без предъявления документа, удостоверяющего личность, в следующих случаях:

- Пациент несовершеннолетний (не достигший 18-летнего возраста).

- Возраст пациента вызывает сомнения.

- Сдача анализов на ВИЧ, Гепатит В, С.

- Прерывание беременности.

6.3.10 В других случаях, если у пациента нет с собой паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, администратор может заключить договор:

6.3.10.1 Внести паспортные данные со слов пациента, при этом в договоре администратор прописывает фразу: «Паспортные данные внесены со слов пациента». Пациент под этими словами ставит собственноручную подпись и расшифровку подписи.

6.3.10.2 Администратор обязан сверить и внести паспортные данные в «МИСАКЦЕНТ» - офис и «Договор» перед следующим посещением пациента Клиники (предупредить пациента по телефону о необходимости взять паспорт).

6.3.10.3 Поставить в известность руководителя медицинского центра, в случае его отсутствия другое уполномоченное должностное лицо, при отказе пациента от подписания «Договора».

6.4 Вложить «Договор», подписанный пациентом (2 экземпляра), в медицинскую карту пациента для подписи «Договора» руководителем медицинского центра, в случае его отсутствия другим уполномоченным должностным лицом.

6.5 «Договор» подписывает руководитель медицинского центра, в случае его отсутствия другое уполномоченное должностное лицо. Время подписания договора не более 24 часов с момента первого посещения, приема.

6.6 Выдать пациенту перед 2-м посещением медицинского центра один экземпляр «Договора», подписанный руководителем медицинского центра или другим уполномоченным должностным лицом, в фирменном конверте или в файле с наклейкой установленного образца, второй экземпляр вклеить в медицинскую карту.

6.7 Контроль и ответственность за правильность и полноту оформления договора и всех приложений к нему несет руководитель медицинского центра.

6.8 Договоры хранятся в течение всего срока обслуживания пациента в медицинском центре и в течение 5 лет с момента его последнего посещения.

7РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С АНКЕТОЙ

7.1 Анкета - это информированное согласие пациента на обработку своих персональных данных в соответствии с требованием статьи 9 Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ. Цель обработки персональных данных: оказание медицинских услуг и осуществление иных связанных с этим мероприятий.

7.2 Сведения из раздела «Личные данные» обрабатывает дежурный администратор: после завершения приема вносит данные из Анкеты в «МИСАКЦЕНТ» -офис в электронную карту пациента (разделы «Общая информация» и «Семейные связи»), Анкету вклеивает в карту пациента.

7.3 Сведения из раздела медицинские данные п.п.1-12 использует врач для сбора анамнеза, точной постановки диагноза, назначения обследования и лечения.

7.4 Администратор обязан:

7.4.1 Выдать первичному пациенту Анкету, планшет для удобного заполнения, шариковую ручку (Анкета пациента гинекологическая - выдается пациентам, записанным на прием к гинекологу, репродуктологу; Анкета пациента выдается всем пациентам, кроме тех, кто записан на прием к гинекологу, репродуктологу.)

7.4.2 Объяснить пациенту, как оформить Анкету, в случае необходимости помочь ее заполнить.

7.4.3 Вложить заполненную Анкету в медицинскую карту пациента.

7.4.4 Проверить наличие Анкеты в медицинской карте у повторного пациента, если анкеты нет, действовать согласно п.п.7.2.1-7.2.3.

7.4.5 Если пациент отказывается заполнять Анкету (опаздывает на прием и тому подобное), администратор вкладывает бланк анкеты в медицинскую карту для заполнения после приема врача у менеджера по сопровождению, в случае его отсутствия у администратора.

7.5 Алгоритм работы с личными данными пациента:

7.5.1 ФИО необходимы для идентификации личности пациента.

7.5.2 Дата рождения необходимы для поздравления пациентов с Днем рождения. Ответственный за рассылку поздравлений путем SMS – руководитель контактного центра.

7.5.3 Мобильный телефон (в федеральном формате, без пробелов и разделителей (например: 89222444444)) и электронный адрес необходимы для организации обратной связи с пациентом путем телефонных переговоров, SMS-оповещений, путем передачи информации по электронной почте, для входа в личный кабинет. Ответственный за организацию передачи данных путем SMS и по электронной почте - руководитель контактного центра.

7.5.4 Информация о наличии детей необходима менеджерам по сопровождению для продвижения медицинских услуг.

7.5.5 Место работы, профессия необходимы для оформления титульного листа медицинской карты и для точной постановки диагноза, так как условия труда и вид деятельности влияют на состояние здоровья пациента.

7.5.6 Согласие пациента на получение информации от клиники на электронную почту и путем SMS необходимы в соответствии с требованием статьи 18. п.1. Федерального закона «О рекламе» №179-ФЗ от 27.10.2008 года.

7.5.7 Сведения об источниках информации необходимы отделу Маркетинга для анализа размещения рекламы Клиники.

7.5.8 Информация о желании пациента воспользоваться предложениями клиники необходима менеджерам по сопровождению, отделу Маркетинга для дальнейшего продвижения услуг.

7.6 Алгоритм работы с медицинской информацией о пациенте:

7.6.1 Медицинские данные п.п.1-12 использует врач для сбора анамнеза, точной постановки диагноза, назначения обследования и лечения. Внесение медицинских данных в электронную карту пациента в «МИСАКЦЕНТ» -офис не требуется.

7.6.2 Ответственность за оформление Анкеты, внесения сведений из раздела «Личные данные» в «МИСАКЦЕНТ» - офис в электронную карту пациента (разделы «Общая информация » и «Семейные связи») несет дежурный администратор. Время внесения данных - до окончания рабочей смены дежурного администратора.

7.6.3 Контроль за оформлением и внесением данных в «МИСАКЦЕНТ» - офис в электронную карту пациента (разделы «Общая информация» и «Семейные связи») несет дежурный администратор. Время осуществления контроля - не более 24 часов с момента посещения пациентом клиники.

7.6.4 Внутренний аудит осуществляет руководитель медицинского центра. Внешний аудит осуществляет руководитель службы сервиса один раз в месяц.

7.6.5 Анкеты хранятся в течение всего срока обслуживания пациента в медицинской карте и в течение 5 лет с момента его последнего посещения.

7.7 Точки контроля:

7.7.1 Дежурный администратор должен:

- Выдать Анкету (Проверить наличие Анкеты у повторного пациента).

- Заполнить Анкету (Оказать помощь пациенту при заполнении Анкеты при необходимости).

- Внести данные из Анкеты в «МИСАКЦЕНТ»-офис в электронную карту пациента (разделы «Общая информация » и «Семейные связи»).

- Вклеить Анкету в медицинскую карту.

7.7.2 Старший администратор должен:

- Проконтролировать внесение данных из Анкеты в «МИСАКЦЕНТ»-офис в электронную карту пациента (разделы «Общая информация» и «Семейные связи»).

8РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ИНФОРМАЦИОННЫМ ЛИСТОМ

8.1 Врач заполняет Информационный лист на приеме пациента (столбцы Назначения, Примечания).

8.2 Информационный лист – это назначения врача пациенту для прохождения обследования, лечения, профилактические мероприятия (Приложение 2).

8.3 Врач передает информационный лист сразу после приема пациента администратору или менеджеру по сопровождению для создания записи или направлений в ДНК (ДИП«МИСАКЦЕНТ»-офис.

8.4 Врач не озвучивает на ресепшн назначения для пациента (№ 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан РФ»).

8.5 Администратор или менеджер по сопровождению подбирает удобное время и место прохождения обследования, лечения, создает записи в «МИСАКЦЕНТ» -офис согласно «Регламенту записи на прием или в процедурный кабинет», вносит данные в Информационный лист (столбцы дата, время, стоимость, примечания).

8.6 Администратор или менеджер по сопровождению копируют Информационный лист, пациент ставит собственноручную подпись, оригинал оставляет в медицинской карте, копию отдать пациенту в файле с наклейкой установленного образца.

8.7 Точки контроля:

- Получить от врача Информационный лист.

- Записать пациента на обследование (создать записи в «МИСАКЦЕНТ»-офис, внести данные в Информационный лист).

- Сделать копию Информационного листа.

- Пациент собственноручно ставит подпись в оригинале Информационного листа.

- Вклеить оригинал в медицинскую карту.

- Отдать копию в файле установленного образца пациенту.

9РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С МЕДИЦИНСКОЙ КАРТОЙ ПАЦИЕНТА ПОСЛЕ ПРИЕМА ВРАЧА

9.1 Администратор после приема врача (не более 12 часов с момента приема) проверяет мед. карты на наличие:

- Анкеты первичного пациента.

- «Договора» (2 экземпляра), подписанного пациентом.

- Информационного листа, подписанного пациентом.

9.2 Администратор обрабатывает Маркетинг-анкету п. 7.

9.3 Администратор обрабатывает «Договор» п. 6.

9.4 Администратор обрабатывает «Информационный лист» п. 8.

9.5 Администратор готовит обработанные медицинские карты первичных пациентов для подписания «Договоров» и контроля назначений в информационном листе Руководителем медицинского центра.

9.6 Руководитель медицинского центра (не более 24 часов с момента приема, посещения пациента) подписывает «Договоры», проверяет назначения врача в Информационном листе и ставит собственноручную подпись и дату проверки.

9.7 В случае, если назначения врача не удовлетворяют руководителя медицинского центра, руководитель медицинского центра вносит корректировки в Информационный лист, ставит собственноручную подпись и дату проверки.

9.8 Старший администратор после проверки медицинских карт руководителем медицинского центра проверяет наличие записей и направлений в «МИСАКЦЕНТ»-офис согласно назначениям Информационного листа и корректировкам руководителя медицинского центра:

- В случае отсутствия записей и/или направлений в «МИСАКЦЕНТ» -офис старший администратор (администратор или менеджер по сопровождению) создает записи и/или направления.

- Проверяет вкладку «Семейные связи» в «МИСАКЦЕНТ» -офис, в случае отсутствия информации старший администратор (администратор или менеджер по сопровождению) вносит данные.

- Время обработки медицинских карт не более 24 часов с момента приема пациента.

9.9 Точки контроля:

9.9.1 Администратор: готовит карты всех первичных пациентов за прошлый день для руководителя мед центра.

9.9.2 Руководитель мед.центра: подписывает «Договоры», проверяет Информационные листы, вносит корректировки в Информационные листы (при необходимости), ставит дату и подпись.

9.9.3 Старший администратор: проверяет наличие записей (направлений) в «МИСАКЦЕНТ»-офис, при необходимости создает; проверяет вкладку «Семейные связи», при необходимости вносит данные.

10РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ПАЦИЕНТОМ ПОСЛЕ ПРИЕМА ВРАЧА

10.1 После окончания приема врач подводит пациента к администратору для оплаты оказанных медицинских услуг, используя фразу: «Имя, отчество пациента, прием (процедура) закончен(а), сейчас администратор подберет для Вас удобное время для прохождения обследования, и Вы сможете оплатить прием. Стоимость приема …рублей».

10.2 Расчет полной стоимости медицинской услуги производится согласно данным, указанным в заявке/акте сдачи приемки оказанных услуг, которую специалист (врач, мед. сестра) заполняет в «МИСАКЦЕНТ» -офис.

10.3 Прием оплаты за медицинские услуги администратор производит на основании всех расчетных данных, указанных в заявке/акте сдачи приемки оказанных услуг, подтвержденных подписью пациента и специалиста (врач, мед. сестра), используя фразу: «Имя, отчество пациента, прошу поставить подпись в акте оказанных услуг. Один экземпляр Ваш … У нас существует несколько форм расчета: наличными деньгами, безналичный расчет, бонусами, как Вам удобнее?».

10.4 Администратор при приеме оплаты ориентирует пациента первостепенно оплачивать услуги за наличный или безналичный расчет. Бонусы предлагать накопить или заплатить

неполную сумму (например: стоимость приема 850 рублей, предложить пациенту оплатить 800 рублей наличными, а 50 рублей списать бонусами). Приоритетный вид оплаты наличными деньгами.

10.5 Администратор презентует депозитную программу, бонусную программу пациенту, если сумма близка к 5000 (пять тысяч) рублей, предлагает внести предоплату для оформления бонусной карты, используя фразу: «Предлагаю Вам внести депозит для получения скидки от 3% до 20% на медицинские услуги. Предлагаю Вам внести предоплату в размере 5000 для оформления бонусной карты, с помощью карты Вы получаете 5% от суммы всех оплаченных услуг».

10.6 В случае принятии наличных денежных средств при оплате медицинских услуг через терминал (безналичный расчет) администратор в обязательном порядке выписывает квитанцию (БСО), подтверждающую факт оплаты. В случае, если пациент по какой-либо причине не забирает квитанцию, администратор вкладывает квитанцию в амбулаторную карту пациента.

10.7 Администратор презентует сервис «Личный кабинет», выдает логин и инструкцию.

10.8 Администратор после приема оплаты совместно с врачом и пациентом (при условии, что пациент не закреплен за менеджером по сопровождению или менеджер по сопровождению работает с другим пациентом) обрабатывает Информационный лист п.8:

- подбирает удобное для пациента время на следующий прием, лечение, обследование фразой: «Имя пациента, Вам назначено …, когда Вам удобнее подойти …, сегодня или завтра?(создать дефицит времени)».

10.9 Администратор получает обратную связь от пациента, используя фразу: «Я готова ответить на все Ваши вопросы». Администратор отвечает на вопросы, записывает пожелания, выдает визитку.

10.10 В случае, если у пациента нет вопросов, администратор использует фразу: «Если у Вас появятся вопросы – звоните по номеру (выдать визитку медицинского центра)».

10.11 Администратор, в завершение работы с пациентом, стоя дарит пациенту фирменный пакет и выдает рекламную продукцию, используя фразу: «Имя, отчество пациента, спасибо, что выбрали Медицинскую Клинику «Акцент», всего доброго».

10.12 Точки контроля:

10.12.1 Подписана заявка/акт сдачи приемки оказанных услуг врачом и пациентом.

10.12.2 Подобрано удобное время на следующий прием, создана запись в «МИСАКЦЕНТ» -офис.

10.12.3 Оформлена бонусная карта, внесен депозит.

10.12.4 Принята оплата за оказанные услуги.

10.12.5 Выдан пароль и инструкция в «Личный кабинет».

10.12.6 Получена обратная связь от пациента.

10.12.7 Подарен фирменный пакет.

11ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ С ПАЦИЕНТАМИ

11.1 Говорить четко и внятно.

11.2 Речь лаконичная, доступная, не монотонная.

11.3 Тон голоса теплый, деловой, поддерживающий, искренне сочувствующий, эмоционально-отзывчивый во время всего разговора.

11.4 Интонация поддерживающая, искренне сочувствующая, эмоционально-отзывчивая во время всего разговора.

11.5 Жесты лаконичные, плавные, уверенные.

11.6 Скорость разговора соответствует темпу собеседника.

11.7 При представлении себя либо других сотрудников следует использовать форму: фамилия, имя и должность.

11.8 Обращаться к пациенту по имени отчеству (или имени).

11.9 Использовать реплики, подтверждающие, что Вы слышите пациента, показывать свой интерес: «Я понимаю», «Да», «Конечно».

11.10 Если звонит телефон во время работы с пациентом: звонок принять согласно Стандарту «Работа с входящими и исходящими звонками», п.6.7.

11.11 Если звонит телефон или входит пациент во время переговоров с коллегами по телефону или в центре, звонок следует принять: Пациент - приоритет компании.

12ДЕЙСТВИЯ АДМИНИСТРАТОРА В НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЯХ

Ситуация	Действия
Задержка приема	1 Врач предупреждает администратора о задержке приема на определенное время. 2 Администратор предупреждает следующего пациента о задержке приема, информирует о времени задержки, используя фразу: «Я благодарю Вас за ожидание, у врача экстренный пациент, сколько времени Вы можете подождать? Что я могу сделать для Вас, чтобы Ваше пребывание в клинике было максимально комфортным?». 3 Если время смещения записи увеличивается на 15 минут и более - перенести 3-го пациента (от задержавшего прием) на более позднее время, чтобы смещение времени записи

	выровнять. 4 Если пациент недоволен - предложить пациенту другого врача или перенести запись на другое, более удобное для пациента время. 5 При задержке приема на 15 минут и более старший администратор ставит в известность директора по сервису.
Врач отсутствует в клинике	1 Позвонить врачу, уточнить продолжительность задержки. 2 Информировать пациента о задержке приема: «Я благодарю Вас за ожидание, у врача экстренный пациент в нашем филиале, возможно, он задержится, сколько времени Вы можете подождать? Я предлагаю Вам записаться на прием к врачу … ФИО». 3 Предупредить руководителя медицинского центра. 4 Далее действовать как при задержке приема.
Пациент с острой болью	1 Администратор в течение 3-х минут информирует врачей и медицинскую сестру центра о пациенте с острой болью: «Экстренный пациент, прошу провести осмотр». 2 Мед.работник провожает пациента в свободный кабинет, помогает сесть, лечь на кушетку. 3 Администратор предупреждает пациентов о возможной задержке приема. 4 Администратор действует в соответствии с назначением врача/мед.сестры (вызвать скорую помощь). 5 В случае, если медицинские работники в медицинском центре отсутствуют, вызвать Скорую помощь.
При общении с пациентом звонит телефон или при общении с пациентом по телефону входит пациент	1 Если во время телефонных переговоров с пациентом зашел пациент: - информировать собеседника (Имя отчество пациента, одну минуту); - приветствовать пациента (можно не вставая); - попросить подождать завершения разговора (Присаживайтесь, пожалуйста, одну минуту);

	- завершить разговор в течение 2-х минут; - если разговор затягивается - действовать согласно стандарту «Работа с входящими и исходящими звонками», п. 6.7. 2 Если звонит телефон во время общения с пациентом в медицинском центре: - Информировать собеседника (Имя, отчество пациента, одну минуту); - действовать согласно стандарту «Работа с входящими и исходящими звонками», п. 6.7.
Пациент пришел на прием с ребенком (нет возможности оставить)	1 Не отказываем в приеме пациенту. 2 В кабинет врача ребенка не допускаем. 3 Найти свободного сотрудника, кто может присмотреть за ребенком. 4 Найти занятие для ребенка: включить мультфильмы, дать раскраску, карандаши, игрушку. 5 Не кормить и не поить ребенка. Если ребенок захочет пить - разрешено дать теплую воду из кулера. 6 Если ребенок капризничает, найти любое занятие для ребенка, маму с приема не вызывать.
Врач кричит на администратора в присутствии пациентов	1 В присутствии пациентов недопустимо выяснение отношений между сотрудниками. 2 Администратор не вступает в конфликт с врачом. 3 Администратор выполняет требование врача. 4 Администратор ставит в известность руководителя медицинского центра о происшедшем. 5 Руководитель медицинского центра информирует сотрудников о недопустимости подобных ситуаций, принимает необходимые меры.
Пациент возмущен стоимостью приема (не предупредили о стоимости	1 Озвучить стоимость в присутствии врача (дать на подпись заявку/акт сдачи приемки оказанных услуг пациенту и врачу): «Имя отчество пациента, Я понимаю ваше

	недоверие, скажите, пожалуйста, на приеме врач озвучил Вам стоимость необходимого дополнительного обследования? Вам его провели?».
	2 Получить обратную связь от пациента («У Вас есть вопросы?»).
дополнительного обследования, анализов)	3 Принять оплату.
	4 В случае, если пациент выразил свое недовольство стоимостью, когда врач ушел, пригласить главного врача или старшего администратора для решения конфликта.
	5 Старший администратор ставит в известность директора по сервису в течение 12 часов с момента возникновения конфликтной ситуации.
Пациент недоволен клиникой, обслуживанием, проведенным приемом и так далее	1 Разделить с пациентом чувства: «Имя, отчество пациента, Я благодарна Вам, что Вы об этом нам сказали. Для нас очень важно Ваше мнение. Ваш вопрос будет передан директору по сервису и с сотрудниками будет проведено обучение, чтобы подобных ситуаций больше не было».
	2 Разделить с пациентом чувства: «Имя, отчество пациента, Я благодарна Вам, что Вы об этом нам сказали. Я понимаю Ваши чувства. У Вас сейчас есть время, чтобы решить этот вопрос?».
	3 Во всех случаях, когда пациент высказывает свое недовольство, старший администратор ставит в известность директора по сервису в течение 12 часов с момента возникновения конфликтной ситуации.

13ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ СТАНДАРТА

13.1 Для оценки выполнения стандарта используются следующие критерии:

13.1.1 Выполнение плана на месяц по количеству приемов и плана продаж в медицинский центр - 100%.

13.1.2 Уровень удовлетворенности пациента - 95%.

13.1.3 Уровень возвратности пациента - 8 приемов в течение одного календарного года.

13.1.4 Реализация запланированных записей - 95%.

13.1.5 Выполнение требований к заполнению и ведению документации стандарта - 100%.

13.2 Контроль за выполнение требований стандарта осуществляется один раз в месяц.

13.3 Внутренний аудит за выполнением стандарта осуществляет руководитель медицинского центра, старший администратор медицинского центра.

13.4 Внешний аудит за выполнением требований стандарта осуществляет директор по сервису.

14ПОРЯДОК ПРИНЯТИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ НАСТОЯЩЕГО СТАНДАРТА

14.1 Настоящий стандарт утверждается директором ООО МК «Акцент».

14.2 Изменения и дополнения в настоящий стандарт вносятся в соответствии с решением директора ООО МК «Акцент».

14.3 Изменения в настоящем стандарте регистрируются по установленной форме (Приложение 3).

15ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОЛНОМОЧИЯ

15.1 Ответственность за соблюдение данного стандарта несут:

- Руководители медицинского центра.

- Врачи всех специальностей.

- Медицинские сестры.

- Администратор.

- Старший администратор.

- Менеджер по сопровождению пациентов.

- Сервис-менеджер.

15.2 Ответственность за внесение изменений, рассылку, хранение печатного и электронного вариантов, изъятие, архивирование и уничтожение копий устаревших версий стандарта несет руководитель .

15.3 Ответственность за разработку и актуализацию, проведение пересмотра стандарта, а также контроль его исполнения несет директор по сервису.

15.4 Ответственность за хранение рабочих экземпляров стандарта несут исполнители стандарта.

Приложение 1

Стандарт взаимодействия сотрудников

с пациентом

анкета

Приложение 2

Стандарт взаимодействия сотрудников

с пациентом

Информационный лист «МИСАКЦЕНТ»- КЛИНИКИ

	Медицинский центр			
	адрес			
	телефон менеджера по сопровождению			
	сайт			
Пациент (ФИО), возраст				
Лечащий врач (ФИО)				

Менеджер по сопровождению (ФИО)				
Дата приема				
Предварительный клинический диагноз, синдром				
Назначения	**Дата записи/Время**	**Адрес**	**Стоимость**	**Примечания**
Лабораторные исследования				
Инструментальные исследования				
Консультации специалистов				
Немедикаментозное лечение				
Повторный прием				
Цены действительны на _____ (текущая дата)				
Медикаментозное лечение	**Дозировка**	**Продолжительность приема**	**Примечания**	
Я проинформирован(а), что несоблюдение назначений, указаний (рекомендаций) врача (медицинского работника), предоставляющего платную медицинскую услугу, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, недостижение ее результатов и даже отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента (потребителя).				
_____	_____	_____		

___		___
Дата	**Подпись пациента**	**Расшифровка подписи (ФИО)**
_____ ___	_____	_____ ____
Дата	**Подпись врача**	**Расшифровка подписи (ФИО)**
_____ ___	_____	_____ ____
Дата контроля	**Подпись руководителя медицинского центра**	**Расшифровка подписи (ФИО)**

Информационный лист «МИСАКЦЕНТ»

	Медицинский центр
	адрес
	телефон менеджера по сопровождению
	сайт
Пациент (ФИО), возраст	
Лечащий врач (ФИО)	
Менеджер по сопровождению (ФИО)	
Дата приема	

Предварительный клинический диагноз, синдром				
Назначения	**Дата записи/Время**	**Адрес**	**Стоимость**	**Примечания**
Лабораторные исследования				
Инструментальные исследования				
Консультации специалистов				
Немедикаментозное лечение				
Повторный прием				
Цены действительны на _____ (указать дату)				
Медикаментозное лечение	**Дозировка**	**Продолжительность приема**	**Примечания**	
Я проинформирован(а), что несоблюдение назначений, указаний (рекомендаций) врача (медицинского работника), предоставляющего платную медицинскую услугу, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за собой невозможность ее завершения в срок, недостижение ее результатов и даже отрицательно сказаться на состоянии здоровья пациента (потребителя).				
_____	_____		_____	
Дата	**Подпись пациента**		**Расшифровка подписи (ФИО)**	

_____	_____	_____
Дата	**Подпись врача**	**Расшифровка подписи (ФИО)**
_____	_____	_____
Дата контроля	**Подпись руководителя медицинского центра**	**Расшифровка подписи (ФИО)**

Приложение 3

Стандарт взаимодействия сотрудников

с пациентом

Лист регистрации изменений

Номер изменения	Номер листа (страницы)				Подпись	Дата внесения изменения	Дата введения изменения
	измененного	замененного	нового	аннулированного			