11. Пациент опоздал на прием и требует, чтобы его все равно приняли.

- Связываемся с доктором для уточнения возможен ли прием.
- Если прием невозможен, то предлагаем записаться на другой день.
- Если пациент говорит, что опоздал на прием, т.к. была очередь в регистратуре, то выражаем сожаление о случившейся ситуации и говорим:
  «Мы всегда рекомендуем нашим пациентам приходить на прием на 15-20 мин пораньше для оформления необходимой документации в регистратуре».
- Если пациент скандалит и настаивает на том, чтобы его приняли, то приглашаем зам.директора по клиентскому сервису Каменеву Е.П. или старшего специалиста по клиентскому сервису Князеву Е.В.