6. Пациент просит жалобную книгу и не говорит, что случилось

- Пытаемся выяснить что случилось и чем можно помочь пациенту в данный момент времени.
- Говорим, что жалобная книга находится на проверке у главного врача, предлагаем написать обращение на имя главного врача на специальном бланке.
- Если пациент настаивает на жалобной книге, то выдаем и приглашаем зам.директора по клиентскому сервису Каменеву Е.П. или старшего специалиста по клиентскому сервису Князеву Е.В.