Утверждаю
главный врач
ООО «Клиника семейной медицины»
Мякушев М.В.

Правила очередности общения с пациентами

Общие рекомендации для администраторов по общению с пациентами в холле:

- Поднимайте голову при встрече с пациентами. Это показывает, что вы готовы приветствовать и помочь им.
- Улыбайтесь. Доброжелательная улыбка создает атмосферу доверия и уюта.
- Приветствуйте пациентов словами: «Здравствуйте! Чем я могу вам помочь?» Это поможет пациентам почувствовать себя ценными.
- Задавайте вопросы, чтобы проявить заинтересованность: «Как вы себя сегодня чувствуете?» или «Как мы можем помочь вам сегодня?».
- Обратите внимание на язык тела. Сохраняйте открытую и дружелюбную позицию, чтобы пациенты чувствовали себя комфортно.
- Если пациент ожидает, предложите ему присесть и дождаться своей очереди, если это возможно: «Пожалуйста, присаживайтесь, я скоро вас приглашу».
- Проявляйте эмпатию. Если пациент выглядит взволнованным или обеспокоенным, постарайтесь успокоить его: «Я понимаю ваше волнение, мы позаботимся о вас».

1. Общение с пациентами и телефонные звонки

Если вы общаетесь с пациентом в холле, и в этот момент звонит телефон (внутренняя линия):

- Вежливо извинитесь перед пациентом, сказав, например: «Прошу прощения, минуту пожалуйста, мне нужно ответить на звонок».
- Возьмите трубку и ответьте на звонок.
- После завершения телефонного разговора вернитесь к пациенту и скажите: «Спасибо за ожидание, как я могу вам помочь?»

Если вы не можете ответить на звонок по внутренней линии, то после 3 гудка, произойдет переадресация на телефон старшего администратора.

- Покидая рабочее место, включайте функцию «Занят», чтобы переадресация звонков шла на номер старшего администратора.

Если звонок поступает на внешнюю линию, оставьте его без ответа, и после завершения общения с пациентом в холле обязательно перезвоните на номер, с которого был пропущен вызов: «Здравствуйте, администратор клиники «Эвкалипт \имя\, с вашего номера был пропущен звонок. Подскажите, пожалуйста, вопрос еще актуален? Чем могу вам помочь? ».

2. Общение с несколькими пациентами

Если вы общаетесь с одним пациентом, и к вам подходит другой:

- Приветливо приветствуйте нового пациента со словами: «Здравствуйте!»
- Если у вас есть возможность, перенаправьте его к свободному коллеге или к старшему администратору.
- В противном случае предложите пациенту подождать и, если есть такая возможность, предложите ему присесть: «Пожалуйста, присядьте и подождите, через несколько минут смогу вам помочь».
- Помните, что пациенты обслуживаются в порядке очередности.

3. Отвлечение на других сотрудников

Если вам необходимо отвлечься на вопрос другого сотрудника во время общения с пациентом:

- Извинитесь перед пациентом: «Прошу прощения, минуту пожалуйста».
- Поддерживайте краткость разговора с коллегой, после чего вернитесь к пациенту: «Спасибо за ожидание, чем я могу вам помочь?»

4. Прием пациентов вне очереди

Помните, что пациенты, которых привезла скорая помощь, принимаются вне очереди. В таких случаях важно действовать быстро и слаженно. Если у вас есть возможность, перенаправьте такого пациента к свободному коллеге или к старшему администратору. Если же администратор находится в смене один, например ночью, то можно сказать: «Прошу прощения. У пациента неотложный случай, позвольте мне помочь ему прямо сейчас, а после я снова вернусь к работе с вами. Спасибо за понимание».

ФИО сотрудника	Дата ознакомления	Подпись