ВАЖНО!

При опоздании пациент **ДОЛЖЕН стоять у двери кабинета врача** самое позднее - это через 5,10,15,20 минут (максимально допустимое время) максимально допустимое время

Например, Если пациент озвучивает, что опаздывает на 10 минут, и на момент звонка уже прошло 7 минут, а пациент еще едет в транспорте, то опоздание на прием уже будет более 10 минут от начала приема, и такой визит необходимо отменять

Пациент озвучивает, что опаздывает на прием в клинику

- **Первичный / повторный прием** — до 10 мин
- **Первичный / повторный прием с манипуляциями** — до 5 мин (ЦКЗ); до 10 мин (Эвкалипт); до 10 мин (Олимп Здоровья)
- **Массаж, ЛФК занятия** — предупреждать, что сеанс/занятие будут меньше на время опоздания пациента при той же стоимости
- **Водолазский Н.Ю., Квашнина Е.Ю. анестезиологи-ревматологи Эвкалипт** — до 20 мин - без предупреждения врача более 20 мин - все равно примут, и нужно предупредить врача (звонок/вотсап)
- **Лучевая диагностика (кроме МРТ!)** — до 15 мин
- **УЗИ (кроме ТИАБ!)** — до 10 мин
- **Стоматология Олимп Здоровья** — Можно опаздывать на любое кол-во времени, прием состоится, но могут измениться количестов услуг
- **МРТ** — Опаздывать нельзя!
- **Физиопроцедуры, в т.ч водолечение** — Опаздывать нельзя!
- **Опоздания НЕДОПУСТИМЫ на следующие услуги**
  - Удаление новообразований, родинок, фотеком лазером
  - Оперативное лечение
  - Эвкалипт - Стоматология: лечение пульпитов, периодонтитов
  - Инвазивные вмешательства
  - ТИАБ

При записи пациента

Уважаемый пациент, в случае опоздания более 10 минут мы оставляем за собой право перенести прием. Для Вашего удобства необходимо приходить за 10-15 минут до начала приема для оформления необходимых документов перед визитом, если возникнут сложности, сообщите нам заранее об опоздании.

1. Озвучиваем при записи
2. Направляем в СМС при уведомлении или озвучиваем при обзвоне (ИБД)

Пациент предупреждает об опоздании

Благодарим за предупреждение. **Проверим возможность приема**

1. Если следом окно свободно - перенести прием на время опоздания
2. Если нет свободного окна - связаться с врачом для согласования
3. Если отказ врача/врач не отвечает - предложить перезапись

Пациент не предупредил и опоздал

Администратор - Из-за опоздания, возможно ваш прием будет отменен. **Я сейчас уточню возможность вашего приема**

1. Уточнить у врача о возможности приема
2. При невозможности приема - отменить текущую запись
3. Предложить ближайшее свободное окно

ЗАПРЕЩЕНО!

- Озвучивать пациенту, то, что НЕ СОГЛАСОВАНО еще, т.е. я уточню, можно ли сделать доп.номерок, я уточню, сможет ли врач принято до/после и т.д.
- Озвучивать, что приезжайте в любом случае, администраторы в клинике решат вопрос по приему
- Озвучивать, что врач может принять опоздывающего пациента между другими пациентами
- Озвучивать, что врач примет пациента после окончания смены (если это не согласовано)
- Озвучивать, что приезжайте в любом случае (даже если опоздание больше допустимого времени, или недопустимо), я поставлю отметку, что Вы опаздываете

Presented with xmind