Алгоритм действий при обращении пациентов из черного списка

**Всегда вначале узнаем ФИО пациента, открываем карту,
а затем подбираем время для записи у врача!!!**

Иначе задав вопрос: *«Какое время Вам удобно?»*, а после увидев пациента в черном списке, мы сами ставим себя в неудобную ситуацию.

Пациент из черного списка позвонил с номера телефона, который не указан в его карте (и поэтому не заблокирован)

- Используем следующие варианты ответов:

«У данного специалиста в данный момент нет свободного времени приема. Давайте я внесу вас в лист ожидания?»

или

«Данный специалист в настоящее время прием не ведет. Давайте я внесу Вас в лист ожидания?»

- Если пациент уточняет, почему врач не ведет прием, отвечаем:

«Я не владею подобной информацией, но в расписании врача не вижу. Наиболее частые причины этого – уход специалиста в отпуск или на больничный»

- Если в этом случае пациент хочет записаться к другому специалисту, отвечаем:

«В ближайшее время нет свободных окон ни у кого из специальности. Давайте мы Вам наберем, если кто-то откажется от приема, и появится окно? Внести Вас в лист ожидания?»

- Если пациент согласен, завершаем разговор согласно обычному скрипту, а также:
  1. Вносим в карту этого пациента дополнительный номер, с которого он позвонил.
  2. Оперативно сообщаем этот номер руководителю группы, чтобы он передал заявку в IT для блокировки и этого номера тоже.
  3. Оставляем комментарий в карте пациента: дата звонка, причина не записи. Для того, чтобы другой оператор знал, какую легенду поддерживать, если пациент позвонит повторно.

Пациент из черного списка звонит повторно

- Используем фразу:

«И.О., вижу, что вы находитесь в листе ожидания к ФИО специалиста. У данного у врача пока не появилось свободных окон для записи. Как только появится такая возможность, мы с Вами свяжемся»

- Если пациент уточняет, когда же может появиться такая возможность, отвечаем:

«Обычно запись на следующий месяц открывается в 20-х числах предыдущего. Но гарантировать, что у этого специалиста появятся свободные окна, я не могу, так как он очень востребован, и лист ожидания большой».

В редких случаях (если пациент хочет записаться к врачу иной специальности)

- Можно использовать следующую формулировку:

«И.О., из-за неполадок с программным обеспечением, сейчас нет технической возможности Вас записать. Приносим свои извинения. Перезвоните нам, пожалуйста, позже».

- Если пациент интересуется, когда ему перезвонить, отвечаем:

«IT служба ведет восстановительные работы, мы надеемся, что через несколько часов сможем записывать пациентов в штатном режиме. Еще раз приносим свои извинения»

- Завершаем разговор согласно обычному скрипту, а также:
  1. Вносим в карту этого пациента дополнительный номер, с которого он позвонил.
  2. Оперативно сообщаем этот номер руководителю группы, чтобы он передал заявку в IT для блокировки и этого номера тоже.
  3. Оставляем комментарий в карте пациента: дата звонка, причина не записи. Для того, чтобы другой оператор знал, какую легенду поддерживать, если пациент позвонит повторно.

Пациент из черного списка перезванивает повторно

- Отвечаем:

«И.О., вижу, что вы звонили ранее, но связь с клиникой пока еще не восстановлена в полном объёме, поэтому нет возможности вас записать. Перезвоните, пожалуйста, позже»

- Если пациент возмущается, что он нам сам звонит, а не мы перезваниваем, отвечаем:

«Из-за технических неполадок, уже сформировался большой лист ожидания. Мы, конечно, обработаем его, как только система заработает. Но, возможно, это будет не очень быстро. Приносим свои извинения»

Если пациент возмущается, что со своего обычного номера, он дозвониться не может, а с другого номера дозвонился сразу

- Оператор отвечает следующим образом:

«И.О., я передам ваше обращение в службу технической поддержки для проведения внутренней проверки»

- Если пациент далее хочет записаться, то пользуемся скриптом один.

Если пациент заявляет, что догадывается, что внесен в черный список

- Используем фразу:

«И.О. в нашей организации нет практики «черных списков». Я сообщу в службу технической поддержки, о том, что у вас возникают затруднения при связи с нами для решения этой проблемы (если он сделал этот вывод, так как не может технически дозвониться)»

или

«И.О. в нашей организации нет практики «черных списков». Бывает сложно попасть на прием к востребованным специалистам, но мы работаем в этом направлении: увеличиваем время приема и количество специалистов. Когда появляются свободные окна, мы сразу приглашаем пациентов из листа ожидания» (если он сделал вывод из-за того, что его не записывают)

- Если пациент продолжает возмущаться, то спокойно повторяем предыдущий скрипт (как робот).

- Если пациент дальше продолжает возмущаться, отвечаем:

«И.О. наш диалог становится неконструктивным, и я вынуждена завершить разговор»