# Идентификация пациентов на входящем звонке

Оператор колл-центра на основании обращения пациента в обязательном порядке осуществляет его **идентификацию**.

---

- **Основания:** Персональные данные пациентов не могут разглашаться без их письменного согласия. Это не только норма медицинской этики, но и законодательно закрепленное право граждан России на сохранение врачебной тайны.
- Это право установлено федеральными законами № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ» и № 152-ФЗ «О персональных данных».

---

## 1. Идентификация пациента

Оператор для идентификации запрашивает у пациента следующие данные:

- ФИО пациента
- Дату рождения
- Номер телефона (полностью)

Дополнительно можно запрашивать данные из карты пациента в МИС:

- ✓ паспортные данные
- ✓ адрес проживания
- ✓ последние 2-3 визита в клинику, на которые был записан пациент

Оператор сверяет данные пациента, если все соответствует с информацией (картой) в МИС, то предоставляет консультацию.

---

## 2. Идентификация законного представителя несовершеннолетнего пациента

Оператор запрашивает следующую информацию и сверяет ее с данными в МИС:

- ФИО матери (отца)
- Дата рождения матери (отца)
- Телефон матери (отца)

Дополнительно можно запросить:

- ✓ паспортные данные
- ✓ адрес проживания матери (отца)

Если позвонивший называет все верно, то предоставляется консультация.

Если звонит отец, а в МИС в карте ребенка указаны данные матери, озвучиваем:
*«В связи с тем, что в клинике указана, как законный представитель ребенка — мать, я не могу вам предоставить информацию, просьба, чтобы перезвонила мама ребенка.*
*Для изменения документов, подтверждающих законных представителей, вам необходимо обратиться в клинику к администратору»*

---

### 3. Пациента на прием записывает 3-е лицо (родственник, знакомый, врач другой клиники и т.д.)

- Оператор производит запись пациента и озвучивает:

*«Назовите номер телефона пациента, который указан в карте, чтобы мы могли уведомить накануне о предстоящем визите пациента»*

- После записи пациента в клинику, необходимо совершить исходящий звонок пациенту и подтвердить запись – не позднее текущего дня:

«Вы записаны к врачу ФИО, дд.мм.гг, в чч.мм. Вы подтверждаете запись?»

---

### 4. Пациента звонит и просит посмотреть, к какому врачу он ходил ранее, какие сдавал исследования

Оператор проводит идентификацию пациента:

- ФИО пациента
- Дату рождения
- Номер телефона (полностью)
- Последние 4 цифры паспорта / адрес проживания / последний визит в клинику (когда?)

После успешной идентификации – предоставляет информацию по запросу пациента.

---

### 5. Идентификация пациента на исходящем звонке (ИБД)

- Оператор уточняет, с кем разговаривает:

*«Добрый день, я разговариваю с Иваном Петровичем?»*

- Если да, то продолжаем диалог
- Если на звонок ответил 3-е лицо, то уточняем, кто записывал пациента в клинику и проводим идентификацию:
  - ✓ ФИО «представителя» пациента
  - ✓ дата рождения «представителя» пациента
- Вносим в МИС данные «представителя» в графу Комментарий.

---

## Ответы на часто задаваемые вопросы

| Вопрос | Номер идентификации |
|---|---|
| Если звонит мама (законный представитель) и спрашивает по записи своего ребенка, как мы определим в звонке, что это его мама?<br>*«Мой ребенок сдавал анализы, не все пришли, они еще не готовы, нужно срочно надо для госпитализации»* | 2 |
| • *«Я год назад был у пульмонолога, фамилию забыл, но мне сейчас надо к нему же?»*<br>• *«Когда я у вас делал УЗИ брюшной полости?»*<br>• *«Я там записан, подскажите, когда и к какому врачу»*<br>• *«У меня пропущенный звонок от вас, что хотели?»* (напоминание пациенту о визите в клинику)<br>• *«Какие я ранее сдавал анализы, я не помню. Посмотрите»* У пациента нет заключения или направления<br>• Звонит мужчина и называет женские ФИО, все данные, но при этом он говорит, что это он, первое лицо? | 4 |
| • Как поступить, если пациента пытается записать другой человек: *«хочу записать маму, папу и т.д.»*<br>• Обращаются врачи клиники и других медицинских центров на входящую линию, с просьбой записать пациента, как быть тогда в данной ситуации? | 3 |
| Представителей "СберЗдоровья" и других компаний сразу отказываем? | В консультации по пациенту отказываем |
| В чате поступает запрос от пациента, информация о котором есть выше (в переписке), необходимо идентифицировать, кто пишет.<br>Я могу повторно не запрашивать данные? | 1<br>Запрашиваем, что не известно |
| Часто бывает, что в чате пишет пациент и хочет записать себя и подругу/маму /т.д.<br>Как ответить, чтобы не получить негатив, что другой пациент должен самостоятельно обратиться к нам?<br>Мне предоставлять номер телефона клиники или может быть ссылку на чат? | Пациента идентифицируем – 1 Запись другого пациента - 3 |
| Бывают звонки, когда пациент обращается по рекомендации другого пациента и тот не помнит фамилию врача, у которого был, соответственно называют ФИО и дату рождения того, кто был на приеме.<br>Исходя из нововведений, мы отказываем пациенту в записи, т.к. не можем разглашать информацию? | Отказываем.<br>Просим уточнить врача, или озвучиваем наших подходящих врачей |
| Дочь или сын, записывает стареньких своих родителей и бывает недееспособных.<br>Как быть? | 3<br>Если совсем пациент не может ответить, то фиксируем данные представителя пациента (кто записывал) в комментарии |

| | |
|---|---|
| Пациент записывается на прием - муж, но потом передает трубку жене со словами, жена точно скажет, на что меня записать.<br>Наши действия? | 1<br>Предоставляем консультацию |
| Звонит жена, просит отменить запись мужа, т.к. он не сможет прийти.<br>Какие действия? | Просим мужа перезвонить самостоятельно<br>3<br>Либо информируем мужа, что его запись отменена |