# Алгоритм действий при поступлении звонка/обращения пациента с жалобой

1. Уточните, как можно обращаться к пациенту.
2. Уточните у пациента, что произошло, используя фразу:

*«Что у вас случилось, расскажите, пожалуйста?»*

3. Уточните и запишите:
   - ФИО обратившегося
   - контактный номер телефона
   - саму жалобу (если пациент сообщил суть жалобы)
4. Сообщите пациенту, что информация принята, используя фразу:

*«Я зафиксировала Ваше обращение, оно будет передано Руководству клиники. Ожидайте звонка в течении 3-х рабочих дней»*

5. Если пациент говорит, что слишком долго ждать, необходимо проговорить:

*«Я вам озвучиваю максимальные сроки рассмотрения обращений. Позвонить из клиники могут и раньше»*

6. Если пациент настаивает, чтобы ему сразу позвонили:

*«Я сообщу руководству, чтобы вам позвонили в ближайшее время»*

В клинику сообщаем, что пациент не готов ждать, хочет здесь и сейчас.

7. Если пациент хочет, чтобы с ним связался руководитель с медицинским образованием, то мы сообщаем:

*«Да, в нашем центре рассмотрением ситуаций, связанных с обратной связью о нашей клинике, занимается руководитель с медицинским образованием. Я укажу ваше пожелание в обращении»*

8. Уточните у пациента, остались ли у него еще вопросы? Если нет, то поблагодари за обращение используя фразу:

*«Благодарим Вас за обратную связь, всего доброго, до свидания»*

и завершите диалог.

**Жалобу/обращение необходимо сразу передать руководителю группы/старшему группы, чтобы ее перенаправили в клинику.**

**Внимание!**

- Если пациент не желает Вам рассказывать суть жалобы, не нужно его «пытать», но нужно объяснить, что данная информация необходима, для того, чтобы оперативно передать обращение профильному заместителю главного врача (ответвленному за данный участок).
- Если пациент все же отказывается говорить суть, то фиксируете то, что было озвучено им ранее.
- Если пациент желает говорить именно с главным врачом клиники, то сообщите что данную информацию укажешь в обращении используя фразу:

*«Хорошо, я укажу ваши пожелания».*

- Если пациент не хочет, чтобы ему звонили и просит номер телефона или адрес электронной почты, чтобы самому позвонить или написать в клинику, сообщите следующий адрес:
  - ✓ Олимп Здоровья – info@olimpru
  - ✓ Эвкалипт — info@evkaliptmed.ru
  - ✓ ЦКЗ – info@olimp5.ru
- Если настаивает на номере телефона – сообщите мобильный руководителя группы/старшего смены.