Условия получения пациентами результатов исследований

✓ Оплата исследования

Результаты исследования отправляются на электронную почту и в ЛК пациента **только после полной оплаты услуги**.

✓ Если оплата не произведена

Результаты **не будут отправлены**.
Для их получения необходимо оплатить по ссылке или в клинике у администратора.

Важно: Без оплаты доступ к результатам невозможен.

- ✓ Пациент не оплатил за исследование, звонит, спрашивает, готово или нет?
  Оператор/администратор проверяет оплату, озвучивает:
  «*Ваше исследование готово, я вижу Вы его не оплатили, поэтому вам результат не пришел. Вы можете произвести оплату по ссылке или в клинике у администратора. Скажите, как Вам будет удобно?»*
    - *«Результаты исследований вам поступят автоматически после оплаты»*
    - *«Программа настроена таким образом, что при существующих неоплаченных услугах результаты исследований не отправляются пациенту. У меня нет технической возможности отправить вам исследования без оплаты»*

- ✓ Если пациент не может оплатить по ссылке и физически не может приехать в клинику.
  Оператор/администратор озвучивает:
  «*Я передам ваше обращение в клинику, с вами свяжутся для решения вопроса (администратор оформляет письменное обращение на бланке)»*
    - ➢ Далее действия, согласно алгоритму по фиксированию жалобы/обращения пациента

- ✓ Если пациент ругается, требует отправить исследования, грозится руководством и санкциями.
  Оператор/администратор озвучивает:
  «*Я передам ваше обращение в клинику, с вами свяжутся для решения вопроса (администратор оформляет письменное обращение на бланке)»*
    - ➢ Далее действия, согласно алгоритму по фиксированию жалобы/обращения пациента

При записи пациента на исследования, оператор озвучивает:

«Обращаю ваше внимание, что результаты исследований поступят вам на почту и/или в ЛК только после полной оплаты за услугу»

- ✓ Если пациент обслуживается по **ДМС, ОМС, ЮЛ**, звонит и спрашивает, готово или нет?
  Оператор/администратор уточняет у пациента, как было оплачено исследование
  - Если по **ДМС, ОМС, ЮЛ**., то озвучивает:
    «Ваше исследование готово, я передам ваше обращение в клинику, с вами свяжутся для решения вопроса»
  - Если **пациент оплачивал исследования самостоятельно**, то оператор/администратор действует по стандартному алгоритму, проверяя оплату и т.д.