Порядок информирования пациентов о подготовке к исследованиям

1. Автоматическое информирование (сайт, чат на сайте)

- **На сайте клиники** размещается раздел с подробными правилами подготовки к исследованиям. Пациент может самостоятельно ознакомиться с инструкциями по ссылке: **https://olimp03.ru/patsientam/podgotovka-k-issledovaniyam/**

  При записи пациента на исследование оператор объясняет в каком разделе на сайте находится подготовка к исследованиям или предлагает написать в чат запрос на получение ссылки.

2. Информирование через оператора (телефонный звонок, ручной чат)

- **При записи пациента на исследование оператор** предлагает пациенту оформить запрос в чате на сайте клиники (при нажатии на конвертик) с запросом на адрес ссылки или правила подготовки, указав тип исследования. Правила подготовки/ссылка поступят пациенту в тот же чат, мессенджере, с которого он отправлял запрос в чат.
- **В чате на сайте:** Оператор, получив запрос пациента, вручную отправляет пациенту информацию подготовки или ссылку на сайт.

3. Направление информации при подтверждении визита

- **При подтверждении визита в клинику** (за 1 сутки до приема) оператор ИБД отправляется пациенту вопрос о проведенной подготовке и готовности пациента к исследованию. В случае, если пациент не готов к исследованию, оператор связывается с пациентом по телефону и уточняет возможность проведения исследования.

  Пример:
  У пациента запись на завтра на колоноскопию. Оператора ИБД, после подтверждения пациентом приема в смс-рассылке, отправляет пациенту вопрос: «Подскажите, пожалуйста, есть ли у вас вопросы по подготовке к исследованию?» Если пациент отвечает «НЕТ», то оператор завершает диалог. Если пациент отвечает «ДА», то оператор связывается с пациентом по телефону и уточняет возможность проведения исследования.

4. Дополнительные каналы

- **Голосовое меню IVR колл-центра**:
  «С правилами подготовки к исследованиям, вы можете ознакомиться на сайте в разделе Пациентам/подготовка к исследованиям, или написать свой вопрос в чат на сайте или уточнить у оператора»