Алгоритм взаимодействия с пациентами по вопросам выдачи документов для налоговой службы

№ п/п	Действие	Канал взаимодействия	Ответственный	Действия ответственного	Срок выполнения действия / выдачи
1	Запрос пациента на выдачу документов для налоговой	• сайт • регистратура клиники • электронная почта (info + ndfl) в крайнем случае	администратор	• вносит информацию в общую таблицу в Битриксе	• в день поступления заявления
		• звонок в КЦ	оператор		
2	Подготовка документов по запросу пациента	• регистратура клиники	администратор	• формирует документы (справки) в МИС, готовит к отправке в ЛК ФНС	• в течение 30 календарных дней с даты поступления заявления в клинику (это максимальный срок)
3	Выдача документов (формирование + отправление)	• личный кабинет ФНС	администратор	• передача документов для ЛК ФНС	• в течение 20 дней
		• личный кабинет ГК		• загрузка документов в ЛК ГК	• при наличии активированного ЛК ГК у пациента, документ будет размещён в разделе «Медицинская документация» по запросу пациента
					• при не активированном ЛК ГК у пациента, ЛК необходимо подключить • после активации ЛК документы погрузятся в раздел «Медицинская документация» по запросу
		• на бумажном носителе		• готовый документ размещает в папке на ресепшен для выдачи	• забирать в клинике с 8:00 до 20:00, каб. 317

4	Пациент не получил документы в ЛК ГК, сроки вышли	• входящий / исходящий звонок в КЦ	оператор	• проверяет информацию о подключении ЛК, готовности и отправке документов в сводной таблице; • если информации недостаточно в файле, пишет запрос администраторам в чат в Битрикс24 для разъяснения; • получив ответ, оператор связывается с пациентом; • если решить вопрос не удалось, оператор передает «проблемного пац» в чат в Битрикс24 с пометкой, что на своем уровне решить вопрос не удалось, просьба связаться с пац; • администратор клиники/управляющая/зам по клиентскому сервису звонит пац	• в день поступления запроса
	Пациент не получил документы в ЛК ФНС, сроки вышли			• проверяет информацию о готовности и отправления документов в сводном файле; • если сроки вышли, предлагает пациенту другие варианты получения: бумажный, ЛК ГК, почта России; • делает отметку в файле об изменении канала получения документов; • если пациент отказывается или у него есть вопросы, по которым нет информации в КЦ, оператор передает информацию администратору в чат в Битрикс24; • администратор решает вопрос и связывается с пациентом	