**Интервью с заинтересованными лицами**

Напомним: к RANA.Software обратилась сеть медицинских клиник, которая хочет разработать приложение для пациентов. Часть приложения с записью пациента на приём и просмотром своих записей уже готова. Также реализована часть функций для врача — в приложении можно вести карты пациентов. Другую часть, где пациент сможет посмотреть свои назначения и результаты анализов, а также узнать, в какое время их можно сдать, вам предстоит доработать.

Прежде чем начать работу над проектом, Даня и Айгуль пообщались с заинтересованными лицами:

* главным врачом;
* двумя пациентами, которые обратились в клинику;
* администратором одного из филиалов клиники.

Прочитайте интервью, они помогут вам понять, как процессы в клинике устроены на данный момент.

Делайте заметки, пока читаете интервью.

**Интервью с врачом**

**Даня:** Добрый день! Вы, наверное, меня помните — мы общались с вами раньше. Вы рассказывали, как сейчас проходит приём у вас. Сегодня я бы хотел узнать подробности того, как пациенту ставят диагноз.

**Врач**: Здравствуйте! Да, я вас хорошо помню. Давайте разбираться по порядку. Сначала я провожу осмотр пациента: изучаю медицинскую карту, жалобы и непосредственно осматриваю его. После этого анализирую симптомы. Если могу сразу поставить диагноз, назначаю необходимое медикаментозное лечение, вношу его в карту пациента в приложении, распечатываю и отдаю посетителю. Наш приём окончен, и пациент уходит лечиться.

**Даня:** А что происходит, если вы не можете поставить диагноз сразу?

**Врач:** Тогда я назначаю пациенту обследование, вношу его в карту пациента в приложении и распечатываю это назначение. После этого приём завершается. Пациент вернётся ко мне на повторный приём, когда сдаст все необходимые анализы.

**Даня:** А вам удобно печатать столько назначений для пациентов? Может, было бы лучше, если бы назначения автоматически приходили на электронную почту пациенту или сразу в его личный кабинет в приложении?

**Врач:** Это отличная идея! Да, это было бы намного удобнее. Только учтите, что мы можем автоматически отправлять назначения только на безрецептурные препараты.

**Даня:** Спасибо вам за такой полезный разговор!

**Интервью с пациентом 1**

**Даня:** Здравствуйте! Можете рассказать, как проходил ваш приём у врача?

**Пациент 1:** Добрый день! Да, конечно. Я пришёл на приём, меня осмотрели, врач сразу поставил мне диагноз, назначил лекарства и вручил мне вот это распечатанное назначение.

**Даня:** Вам очень повезло, что сразу поставили диагноз! А что вы собираетесь делать после этого?

**Пациент 1:** Я пойду в аптеку и по распечатанному назначению куплю необходимые лекарства.

**Даня:** Отлично! Надеюсь, это лечение вам поможет, спасибо за беседу.

**Пациент 1:** Пожалуйста!

**Интервью с пациентом 2**

**Даня:** Добрый день! Спасибо, что согласились со мной поговорить. Расскажите, пожалуйста, как проходил ваш приём у врача?

**Пациент 2:** Добрый, проходил хорошо. Я пришёл и рассказал о своих жалобах. Врач не мог поставить диагноз сразу и выдал мне распечатанное назначение на обследование. Мне нужно было сделать общий анализ крови.

**Даня:** Что конкретно вы делали, чтобы выполнить это предписание?

**Пациент 2:** Я позвонил в клинику и узнал расписание процедурного кабинета. В подходящее для меня время пришёл в клинику и сдал кровь на анализ.

**Даня:** Как и когда вы получили результаты?

**Пациент 2:** Мне сказали, что анализ будет через два дня, но могут быть задержки. Поэтому через два дня я позвонил в клинику — узнать, не готовы ли результаты. Их ещё не было, и меня попросили позвонить на следующий день. На этот раз всё было готово. Чтобы получить результаты и их расшифровку, я записался на повторный приём к врачу. И вот я снова здесь, жду своей очереди.

**Даня:** Как любопытно, и довольно сложно. Надеюсь, на этот раз вам назначат необходимое лечение. Спасибо, что уделили мне время!

**Пациент 2:** И я надеюсь…

**Интервью с администратором**

**Даня:** Привет, это снова мы — с новыми вопросами.

**Администратор:** Привет, что на этот раз?

**Даня:** Хотели узнать, как вы общаетесь с пациентами, пока они проходят обследования.

**Администратор:** Обычно наше с ними общение заключается только в том, что я уточняю для них расписание работы процедурного кабинета нужной клиники по телефону или проверяю готовность их анализов. Если результаты ещё не готовы и крайний срок ещё не вышел, я прошу перезвонить пациента на следующий день.

**Даня:** Получается, записываться в процедурный кабинет не нужно?

**Администратор:** Всё верно. В наших клиниках процедурный кабинет работает в порядке живой очереди по расписанию.

**Даня:** Понятно. Спасибо за информацию!