**Интервью с пациентом**

**Даня:** Добрый день, можете рассказать поподробнее, как вы нашли эту клинику и как проходил ваш приём?

**Пациент:** Привет. Когда у меня заболел живот, я стал искать ближайшую клинику к дому. На сайте этой клиники я не увидел возможности записаться на приём и не увидел какого-то приложения, поэтому нашёл телефон филиала и позвонил им. Там мне ответила администратор, которая помогла найти нужного врача и сориентировала по возможному времени для записи. Когда я определился со временем, администратор записала меня на приём. Администратор была очень внимательна в разговоре и помогала найти подходящее время для записи к самому лучшему врачу.

**Даня:** Что бы вы сделали, если бы подходящего вам времени не было?

**Пациент:** Тогда я бы, наверное, позвонил в другую клинику или записался на приём в её приложении. Очень жаль, что такой функции нет в вашей клинике.

**Даня:** А звонил ли вам администратор перед приёмом?

**Пациент:** Всё верно. Позднее администратор позвонила мне для подтверждения моей записи, я сказал, что обязательно приду.

На следующий день к назначенному времени я пришёл на приём. Врач принял меня, осмотрел, записал мои симптомы, прописал необходимое лечение и выдал заключение. На этом моё посещение клиники было окончено. Мне очень понравился этот опыт, я бы обязательно вернулся к вам снова, но было бы здорово иметь возможность записаться онлайн.

**Даня:** Спасибо большое за то, что уделили нам время и поделились своим опытом!

**Интервью с администратором клиники**

**Айгуль:** Привет. А вы можете рассказать поподробнее, как сейчас происходит запись на приём в вашу клинику?

**Администратор:** Привет. Все записи в нашей клинике сейчас осуществляются по телефону. Я получаю звонок, смотрю в календаре свободное время для записи к нужному врачу, договариваюсь о приёме с пациентом и записываю его.

**Айгуль:** А что происходит, если свободного слота для записи к нужному врачу нет?

**Администратор:** К сожалению, тогда наше общение с пациентом заканчивается. Мы предлагаем позвонить в наш филиал или в другую медицинскую клинику. Но если всё прошло удачно и мы записали пациента, за день до приёма я звоню ему, чтобы подтвердить, что запись актуальна.

**Айгуль:** Что пациент может сделать в этот момент?

**Администратор:** В этот момент он может подтвердить свою запись, это будет означать, что он придёт на приём на следующий день. При этом он может отказаться от посещения в связи с изменившимися обстоятельствами. Тогда я отменяю запись.

**Айгуль:** Что происходит дальше, когда пациент приходит на приём в клинику?

**Администратор:** В назначенный день пациент приходит в клинику и идёт на приём к нужному врачу.

**Айгуль:** Спасибо за уделённое время, очень надеюсь, что в дальнейшем мы сможем реализовать удобную систему для записи пациентов, которая облегчит вашу работу!

**Интервью с врачом**

**Даня:** Добрый день! Расскажете, как вы работаете с конкретным пациентом в клинике?

**Врач:** Привет, конечно. Я принимаю пациента в назначенное ему время. Открываю его запись на приём и отмечаю начало. Я общаюсь с пациентом, провожу осмотр, анализирую его жалобы и ставлю ему диагноз. После постановки диагноза я назначаю необходимое лечение пациенту, приём завершается. После этого я оформляю протокол осмотра и закрываю запись пациента в календаре.

**Даня:** А если вы не можете сразу поставить корректный диагноз?

**Врач:** В этом случае я всё равно ставлю предварительный диагноз, назначаю лечение, которое может облегчить симптомы пациента, и назначаю нужные анализы. Пациент в дальнейшем повторно записывается на приём для постановки окончательного диагноза.

**Даня:** Спасибо, что поделились. Это очень поможет нам при разработке приложения.

**Заметки Айгуль о состояниях приёма у врача**

Во время интервью с администратором и врачом клиники Айгуль записала в блокнот следующие состояния приёма у врача:

* Создан.
* Ожидает подтверждения.
* Подтверждён.
* Отменён.
* В работе.
* Завершён.