**Скрипты. Приветствие пациента и маршрутизация**

**Скрипт 1. Пациент пришел по записи**

1. **Встаньте, поприветствуйте пациента первым, ведите себя доброжелательно.**
   * *Доброе утро! (08:00 – 12:00), Добрый день! (12:00 – 18:00), Добрый вечер! (18:00 – 20:00)*
2. **Если пациент не озвучил причину своего прихода, поинтересуйтесь, чем можете быть полезным.**
   * *Чем я могу быть полезен (полезна) для Вас?*
3. **Если пациент не сказал ранее, уточните, имеется ли предварительная запись/ на какое время прием/ фамилию пациента.**
   * *Вы по записи?*
   * *Вы на 13.00?*
   * *Уточните, пожалуйста, свою фамилию!*
4. **Услышав, что пациент по записи, проверьте данные записи в системе. Уточните их.**
   * *Иванова Вера Сергеевна… Все верно? ….. Замечательно!*
5. **Попросите предоставить паспорт.**
   * В клинике Вы у нас в первый раз. Будьте добры Ваш паспорт, пожалуйста.
6. **Если пациент спрашивает, зачем нужен паспорт.**
   * *Паспортные данные необходимы для оформления договора и медицинской карты.*
7. **Работая с документами, комментируйте свои действия.**
   * *Вера Сергеевна, сейчас я подготовлю для Вас медицинскую карту, договор и согласие на обработку персональных данных ….*
8. **Если прием платный, оформите карточку пациента и договор на оказание платных услуг.**
9. **Помогите пациенту заполнить добровольное информированное согласие.**
   * *Вера Сергеевна, в информированном согласии укажите, пожалуйста, фамилию, имя, отчество, полную дату рождения и фактический адрес проживания. Внизу поставьте подпи сь там, где галочка. Спасибо!*
10. **Предложите пациенту поставить подпись в договоре.**
    * *Договор на оказание платных медицинских услуг. Пожалуйста, поставьте свою подпись в полях, отмеченных галочкой…. Спасибо!*
11. **Заполните медицинскую карту.**
    * *Вера Сергеевна, Вы работаете? (Да) Скажите, пожалуйста, название организации и Вашу должность.*
12. **Если пациент пришел на прием к врачу, сообщите, что оплата за прием после оказания услуги.**
    * *Оплатить сможете после приема.*

**Если пациент пришел на кардиограмму, УЗИ или анализы, примите оплату сразу.**

* + *С Вас к оплате за кардиограмму 400 рублей. Вы будете оплачивать наличными или картой?*

1. **Вложите документы для пациента в папку и отдайте ему.**
   * *Пожалуйста, здесь для Вас Ваш экземпляр договора, чек и акт об оказании услуг.*
2. Если время приема еще не подошло, предложите пациенту присесть и чай/кофе (при условии, что пациент точно не пойдет на анализы).
   * *До приема еще 10 минут. Присаживайтесь, пожалуйста! Вы анализы сейчас не планируете сдавать? (Нет) Тогда я могу предложить для Вас чай, кофе?*

**Скрипт 2. Пациент пришел без записи**

1. **Встаньте, поприветствуйте пациента первым, ведите себя доброжелательно.**
   * *Доброе утро! (08:00 – 12:00), Добрый день! (12:00 – 18:00), Добрый вечер! (18:00 – 20:00)*
2. **Если пациент не озвучил причину своего прихода, поинтересуйтесь, чем можете быть полезным.**
   * *Чем я могу быть полезен (полезна) для Вас?*

Пациент: *«У меня сильная головная боль и высокое давление.»*

1. **Попросите предоставить документы.**

* *Можно Ваши документы (паспорт, полис, СНИЛС)?*

1. **Проведите идентификацию пациента.**

* *Уточните, пожалуйста, свою фамилию и дату рождения.*

Пациент называет вслух ФИО и дату рождения.

1. **Предложите медпомощь в порядке электронной очереди.**

* *Я могу предложить вам пройти в кабинет неотложной медицинской помощи в порядке электронной очереди.*

1. **При необходимости помогите взять талон и сопроводите пациента.**

* *Давайте я вам помогу. А вы знаете, как пройти к кабинету?*
* *Вот ваш талон. Вас проводить до кабинета?*