



Скрипт для приглашения пациента на диспансерное наблюдение

Этап I. Приветствие (самопрезентация) и непосредственное приглашение посредством телефонного разговора (обращение должно носить персонифицированный характер, т.е. обращение к пациенту по имени и отчеству)

Добрый день. Меня зовут _____. Я являюсь представителем Вашей страховой медицинской компании/администратором кол-центра (*наименование медицинской организации*).

Вы входите в перечень приоритетной категории граждан для прохождения бесплатного медицинского обследования, с целью контроля течения заболевания и предупреждения развития осложнений.

Вы готовы записаться на удобную для Вас дату?

В случае согласия пациента переход на этап II.

Этап II. Подтверждение у пациента информации относительно анамнеза и соответствия категории приоритета

Для записи Вас к специалисту мне необходимо уточнить у Вас следующую информацию:

1. *Имеются ли у Вас болезни сердца и сосудов, сахарный диабет, болезни легких или почек? (анализ ответов в соответствии с заболеваниями и кодами по МКБ-10)*
2. *Переносили ли Вы инфаркт миокарда или инсульт?
данное событие произошло в течение последнего года или более года назад?
Вы можете самостоятельно прийти на прием к врачу в поликлинику?*

В случае соответствия гражданина критериям приоритетной группы запись производится в первоочередном порядке на ближайшие даты: в первую очередь лиц, перенесшие ОНМК или ОИМ в течение последнего года, далее – года и более. В иных случаях запись на диспансерный прием может быть отсрочена, но должна производиться с учетом минимальной периодичности диспансерных приемов (осмотров, консультаций)

Этап III. Запись пациента (составляется индивидуально с учетом возможностей формирования записи) на прием и ответы на вопросы (при наличии)/завершение диалога

Предлагаю определить удобные для Вас время и дату прохождения обследования.

Дополнительно подтвердить выбранные время и дату посещения врача. Сообщить адрес медицинской организации.

В день посещения при себе необходимо иметь паспорт и полис ОМС.

В случае если выбранные Вами дата и время окажутся неудобными – перезвонить по номеру (*продиктовать номер*) для переноса приема.

В случае, если пациент самостоятельно не может посетить медицинскую организацию по причине состояния здоровья, то к нему осуществляется выезд медицинского персонала на дом.

Рекомендуется преобразовать представленный пример скрипта в соответствии с организационными особенностями медицинской организации/страховой компании, обеспечивающей обзвон: составить перечень часто задаваемых вопросов и ответов, в т.ч. в зависимости от организации, ведущей коммуникацию с гражданами (страховая или медицинская).

При возможности предусмотреть сбор обратной связи от пациентов по результатам информирования и по завершении процесса, на который он был приглашен.

При записи пациента на диспансерный прием должна производиться запись и на ПМО, диспансеризацию, в т.ч. углубленную (в случае, если ранее в течение года пациент не проходил данные профилактические мероприятия).

Рекомендуется составить перечень часто задаваемых вопросов и ответов, в т.ч. в зависимости от организации, ведущей коммуникацию с гражданами (страховая или медицинская)