Стандарт “Технология работы администратора на этапах главного бизнес-процесса”

Супер Смайл

**передача пациента администратору**

**прием врача**

**передача пациента ассистенту**

**ожидание приема**

**Знакомство с куратором**

**оформление документов**

**визит в клинику**

**напоминание о приеме**

**запись в расписание**

**контакт с пациентом**

**составление плана лечения**

**проведение расчетов**

**доп.продажи**

**завершение визита**

**пассивный период**

**оператор КЦ**

**администратор**

**врач**

**ассистент**

**куратор**

Зона ответственности администратора на этапах процесса ведения пациента

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****ЭТАПА** | **ЭТАПЫ ГЛАВНОГО ПРОЦЕССА** | **ДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКА** | **ЗАПОЛНЯЕМАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ, ОТЧЕТНОСТЬ, CRM** |
| **1** | КОНТАКТ С ПАЦИЕНТОМ | ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА |  |
| **2** | ЗАПИСЬ ПАЦИЕНТА | ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА |
| **3** | НАПОМИНАНИЕ О ВИЗИТЕ | **При напоминании пациенту о приеме выполнять следующие правила:*** Напоминать накануне дня приема с 11:00 до 16:00 2 раза. Ещё раз после 18:00 в случае недозвона – дозваниваться 1 раз.
* ИспользоватьРегламент «Напоминание пациенту о приеме.
* Поставить отметку о подтверждении визита в электронной карте пациента - изменить статус на бледно-желтый цвет.
* Отправить смс, если не дозвонились
* в случае отмены визита:

а) Перенести пациента в расписание на другой день/времяб) внести в лист ожидания на определенную дату для связи и подбора времени консультации. – создать напоминание о звонкев) изменить статус в CRM на «отказ». В комментариях указать причину отказа г) Изменить статус «не пришел» - ставить пациентам, которые в день визита не пришли. Написать причину неявки. Далее п.б) | Электронная карта пациенталист ожидания/форма в программе Отчет о пациентах неучтенных в базе «Активная» и тех, которые отказались от услуг клиники |
| **4** | ВИЗИТ ПАЦИЕНТА | **Встретить пациента в клинике.** Использовать Регламент встречи пациента при визите в клинику:**При визите пациента в клинику администратору необходимо выполнить следующие действия:**1. Встать и поприветствовать пациента;
2. Узнать имя и представиться самому;
3. Уточнить цель визита в клинику;
4. Показать где оставить верхнюю одежду, попросить надеть бахилы
5. Расположить пациента в зоне ожидания;
6. Если во время визита пациента в клинику администратор занят (взаимодействует с другим пациентом, разговаривает по телефону), то необходимо сделать следующее:
* обратить внимание на пациента: показать ему (взглядом, улыбкой, кивком головы), что Вы его видите;
* показать, где можно расположиться: "Располагайтесь, я освобожусь и к Вам подойду";
* завершить в ближайшие 2-3 минуты текущие дела;
1. начать взаимодействие с пациентом.

**Зарегистрировать приход пациента в расписании:**Администратор фиксирует приход пациента в программе.* фиксация прихода пациента осуществляется постановкой отметки в «CRM» в течение 30 секунд

**Действия администратора в случае отсутствия пациента в назначенное время:**Если пациент отсутствует в назначенное время, администратор должен позвонить пациенту и выяснить причину, далее выполнить следующие действия:* если пациент не может подойти и переносит визит - назначить пациента в расписании на другую дату;
* если пациент не может подойти и не знает точную дату визита - внести в ежедневник для контроля записи,
* если пациент отказался приходить/не взял трубку – изменить статус на отказ
* если пациент опаздывает до 15 минут – предупредить доктора и согласовать опоздание
* если пациент опаздывает на 15 минут и более – согласовать с врачом перенос визита на другую дату
 | * Расписание в «CRM»
* Лист ожидания (форма в программе)
* Отчет о пациентах неучтенных в базе «Активная» и тех, которые отказались от услуг клиники
 |
| **5** | ОЖИДАНИЕ ПРИЕМА | **Заполнить первичную документацию:*** дать пациенту заполнить документы согласно Регламента оформления документов при визите в клинику первичного пациента;
* разъяснить содержание документов;
* обеспечить корректность и конфиденциальность при сборе информации;
* получить подписи под каждым документом;
* выделить время на заполнение документов (5-10 минут);
* если у пациента отсутствует паспорт, действовать в соответствии с регламентом «Порядок оформления документов».

**Проверить правильность заполнения документации:**Проверить заполненные пациентом документы в соответствии с регламентом «Перечень и образцы заполнения документации».ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ: Если пациент уже был в клинике ранее чем 6 месяцев – проверить персональные данные и телефоны.Если пациент повторный и некорректная/неполная информация (не хватает документов, не полная информация в карте) – оформить актуальные версии документов.**Проконтролировать начало приёма пациента:**Администратор отслеживает время начала приема пациентов :* В назначенное время визита дозваниваемся до пациента
* при факте ожидания или отмены приема/консультации администратор фиксирует информацию об этом в сервисной карте.

**Информировать пациента о начале приема:**Администратору необходимо проинформировать пациента о точном времени начала приема и обеспечить комфортное пребывание в клинике согласно Регламента действий администратора при ожидании приема пациента. | * "Стандарт действий при оформлении пациента на прием к врачу"
* Сервисная карта (CRM)
 |
| **6** | ПЕРЕДАЧА ПАЦИЕНТА | **Передать пациента ассистенту/ куратору**, используя Регламент действий администратора при передаче пациента. |  |
| **7.** | КОНСУЛЬТАЦИЯ | ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВРАЧА |  |
| 8. | ДИАГНОСТИКА |  |
| 9. | ЛЕЧЕНИЕ |  |
| 10. | СОГЛАСОВАНИЕ ПЛАНА ЛЕЧЕНИЯ | ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ КУРАТОРА |  |
| 11. | ЗАВЕРШЕНИЕ ПРИЕМА  | ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ВРАЧА/КУРАТОРА, см. Регламент действий администратора при передаче пациента. |  |
| 12. | ЗАПИСЬ ПАЦИЕНТА | **Записать пациента в соответствии с правилами клиники:**а) проверить запись пациента в расписании (на следующий визит к врачу/к смежному специалисту /на профосмотр/следующий контакт).б) если отсутствует дальнейшая запись, назначить пациента в расписание на основе слов врача в) передать пациента куратору в смене для проведения расчетов | * Расписание в "CRM»
* Лист ожидания
* Отчет о пациентах неучтенных в базе «Активная» и тех, которые отказались от услуг клиники
* Ежедневник
 |
| 13. | ПРОВЕДЕНИЕ РАСЧЕТОВ | **Подготовиться заранее к проведению расчета:**Для проведения расчета администратору необходимо подготовить следующую информацию:* информации о скидках, авансах, долгах и истории их возникновения (см. Регламент «Расчеты с пациентами»)
* сверить талон на оплату о проведенном курсе лечения/оказания услуг с планом лечения
* сформировать счет по пациенту

**Провести расчет:**При проведении расчета администратору необходимо выполнить следующие действия:1. сообщить сумму с учётом скидки;
2. предложить оплату через приложение UDS game;
3. уточнить форму оплаты (наличный расчет, банковская карта);
4. провести оплату в программе «CRM»;
5. распечатать счет (счет + квитанцию при частичной оплате) и взять подпись и отдать пациенту, на второй взять подпись пациента.
 | * Счет/квитанция
* Электронная карта пациента в «CRM»
* Акт об оказанных услугах
 |
| 14. | ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ | **Осуществить дополнительные продажи:**На этапе cross-продаж администратор:* Предлагать установить пациентам приложение uds game
* товары на витрине,
* оформляет продажу и проводит расчеты с пациентом.
 | * Электронная карта пациента в «CRM»
 |
| 15. | ЗАВЕРШЕНИЕ ВИЗИТА | **Заполнить и выдать пациенту напоминание о следующем визите:**Выдать напоминание пациенту о дате и времени следующего визита (по пожеланию пациента).Попрощаться с пациентом в соответствии с правилами компании:При завершении визита пациента, администратору необходимо выполнить следующие действия:* встать и попрощаться с пациентом, проверить, что он снял бахилы
* если администратор занят с другим пациентом, проводить пациента (контакт глаз и короткая фраза «Всего доброго/До свидания/До встречи. Будем рады Вас видеть снова».
 | * Карточка с информацией о плане визитов
 |
| 16. | ПАССИВНЫЙ ПЕРИОД (РАБОТА С БАЗОЙ) | ОБЗВОН ЭЛЕКТРОННОГО ЕЖЕДНЕВНИКАКаждый день открывать в crm “Виртуальный ежедневник” * позвонить каждому пациенту и пригласить на услугу в соответствии с комментарием
* обозначить звонок в электронной карте с пометкой о звонке “ЕЖ. - описать результат звонка”
* при отказе от записи, договориться о повторном звонке и создать запись в электронном ежедневнике

ЗОНА ОТВЕТСТВЕННОСТИ ОПЕРАТОРА КОЛЛ-ЦЕНТРА |  |