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/время  б) внести в лист ожидания на определенную дату для связи и подбора времени консультации. – создать напоминание о звонке  в) 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 пациента  лист 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 ЕЖЕДНЕВНИКА  Каждый 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 |  |