



Основные этапы скрипта для приглашения пациента на ПМО и диспансеризацию

ПМО и диспансеризация

Этап I. Приветствие (самопрезентация) и непосредственное приглашение

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 раннего выявления возможных заболеваний. 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. Какой у Вас возраст? (должен соответствовать трудоспособному возрасту с 40 до 65 лет);
2. Вы посещали за последние 2 года медицинские организации, проходили профилактический медицинский осмотр или диспансеризацию?
3. Вы можете самостоятельно прийти на прием к врачу в поликлинику?

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

При записи пациента на ПМО и ДОГВН должна производиться запись и на углубленную диспансеризацию (если ранее пациент не проходил данное обследование), диспансерный прием (при необходимости).