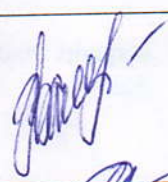

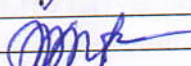


**СОП «Дії медичного персоналу у разі спізнення пацієнта
або якщо немає запису на прийом»
по КНП «ЦПМКДД»**

КНП «ЦПМКДД»	
Медичний персонал	
СОП № 01- Сервіс	Стандартна операційна процедура
Версія 1	
Дії медичного персоналу у разі спізнення пацієнта або якщо немає запису на прийом	

Етапи впровадження	Дата	Посада	Підпис	ПІБ
Розробили	15.03.2021	Заступник директора з організаційно-методичної роботи		В.Й.Лапковська
Погодили	15.03.2021	Заступник директора з медичної частини		О.В.Романська
Затвердили	15.03.2021	Директор		О. В.Савчук

1. Запізнення пацієнта

1.1. Якщо відвідувач/пацієнт запізнюється більше ніж на п'ять хвилин від початку запланованого прийому, сімейний лікар/медична сестра сімейного лікаря за бригадним принципом обов'язково телефонує пацієнту й уточнює, коли пацієнт прибуде на прийом:

«Добрий ранок/день/вечір (персонально звертається до пацієнта на ім'я та по батькові). Вам телефонує Ваш сімейний лікар/медична сестра сімейного лікаря (ім'я). Ви записані на прийом на (вказує час початку послуги). Коли Вас очікувати?»

1.2. Якщо пацієнт запізнюється більше ніж на 40—50% консультації, наприклад 8 хв за тривалості консультації 15 хв, і змістити час консультації неможливо, то сімейний лікар/медична сестра сімейного лікаря у телефонному режимі повідомляє пацієнту:

«У разі запізнення на консультацію на 8 хв і більше ми не можемо провести консультацію. Адже за короткий час, що лишився, лікар не зможе провести повноцінну консультацію та поділити Вам достатньо уваги й надати рекомендації»

Сімейний лікар/медична сестра сімейного лікаря пропонує інший час чи іншу дату візиту.

1.3. Якщо пацієнт наполягає отримати консультацію тривалістю 9 хв, сімейний лікар/медична сестра сімейного лікаря:

1.3.1. Перевіряє, первинний чи повторний пацієнт.

Для первинного клієнта скорочувати час неприпустимо. Скрипт розмови для **первинних клієнтів**:

«Мені дуже шкода, що Ви не змогли приїхати вчасно. Я зараз подивлюся, чим можу Вам допомогти»

Сімейний лікар/медична сестра сімейного лікаря телефонує наступному пацієнту, і повідомляє пацієнту:

«На жаль, часу, що залишився, для повноцінної консультації не вистачить. Ви не матимете можливості отримати діагноз захворювання та відповіді на Ваші запитання й рекомендації щодо лікування. Пропоную перенести візит на інший час /день»

Якщо спізнюється **повторний пацієнт**, лікар самостійно вирішує, чи можливо прийняти пацієнта за скороченим часом.

2. Немає запису на прийом

Якщо пацієнт стверджує, що він записувався, але цього запису немає в МІС:

2.1. Медичний реєстратор вдає, що нічого не трапилось, і дивиться розклад того лікаря, до якого прийшов пацієнт.

2.2. Якщо в лікаря є вільний час, записує пацієнта.

2.3. Якщо в лікаря немає вільного часу, медичний реєстратор вибачається перед пацієнтом.

«На жаль, немає Вашого запису на цей день і цей час до цього лікаря»

Далі медичний реєстратор пропонує пацієнту запис:

- до іншого лікаря;
- на інший час.

2.4. Медичному реєстратору суворо заборонено з'ясовувати ситуацію в присутності інших пацієнтів.