



Скрипт для приглашения пациента на ПМО и диспансеризацию

Этап I. Приветствие (самопрезентация), идентификация пациента и непосредственное приглашение

Добрый день, имя и отчество пациента. 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. Вы проходили за последние 3 года профилактический медицинский осмотр или диспансеризацию?

Если пациент не проходил ПМО/ДОГВН за последние 3 года - разъяснить необходимость явки для прохождения профилактических мероприятий и перейти на этап III.

Если пациент проходил ПМО/ДОГВН за последние 3 года – предложить запись пациента на ПМО/ДОГВН, исходя из половозрастной группы и перейти на этап III.

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.

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