



ФОРМУЛА ЖИЗНИ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР

Пациентоориентированность медицинского центра “Формула Жизни”

- 1.1 Пациент является наиболее важной персоной в организации – вне зависимости от того, человек это или его почтовое послание, запрос в Comagic и т.д.;
- Пациент не зависит от нас - мы зависим от него. Пациент не является помехой в нашей работе – он является ее целью!
- 1.4 Мы не оказываем благосклонность, обслуживая Пациента, - это Пациент делает нам одолжение, предоставляя удобный случай оказать ему услугу. В случае задержки приема, независимо от причины, необходимо извиниться перед пациентом.
- 1.5 Пациент – это не тот, с кем нужно спорить и оспаривать. Никто никогда не выигрывал спор с Пациентом;
- 1.6 Пациент приносит нам свои желания. Наша работа состоит в том, чтобы выполнить их с выгодой для него и нас самих;
- 1.7 Главное – улыбка Пациента после общения с нами;
- 1.8 Пациент все более требователен, поэтому наша услуга должна быть более качественная;
- 1.9 Пациент должен почувствовать, что получит выгоду и пользу, обратившись к нам. Для этого уровень обслуживания, который предоставляет клиника, должен превышать ожидания Пациента в соответствии со своими требованиями и представлениями о культуре;
- 1.10 Если мы не позаботимся о Пациенте, то о нем позаботятся наши конкуренты!
- 1.11 Параметры качества услуги:
 - степень доступности (насколько просто получить своевременный доступ к услуге)
 - репутация клиники (доверие)
 - знание (понимание нужд клиента)
 - надежность (насколько последовательна и надежна услуга)
 - безопасность (услуга не должна быть связана с опасностью и риском)

- компетенция персонала (наличие у сотрудников необходимой квалификации и знаний)
- уровень коммуникации (умение донести до клиента суть услуги)
- обходительность (вежливость, тактичность, внимательность)
- реакция сотрудников (умение быстро ориентироваться в нестандартных ситуациях)
- осязаемые факторы (внешний вид сотрудников, обстановка в клинике и т.д)

Заполнение медицинской карты пациента

Данные заполняются на основании договора об оказании платных медицинских услуг:

- ФИО
- дата рождения
- адрес фактического проживания (адрес места регистрации)
- номер контактного телефона

После заполнения медицинской карты, она передается врачу;
карту передает врачу администратор.

Необходимо проверить, чтобы в медицинской карте пациента были:

- титульный лист,
- договор об оказании платных медицинских услуг;
- лист информированного согласия, которое заполняется врачом и пациентом в кабинете;

После заполнения медицинской карты данные о пациенте фиксируются в базе 1С.