

## **Чек-лист: о чем должен сказать врач на первичной консультации**

### **Предварительный этап**

Соберите всю информацию ДО визита пациента:

- Имя, возраст. Если пациент – ребенок, то данные по нему, имя и отчество сопровождающего родителя для персонального обращения.
- Проблема, с которой он обратился к администратору клиники.
- Ранее проведенные обследования и/или лечение в вашей клинике.

Проверьте готовность кабинета (уточните у ассистента/медсестры/проверить самому). В зависимости от регламента клиники встретить клиента на ресепшене или ждать в кабинете.

### **Консультация**

В первые минуты общения:

- Встречайте пациента стоя. Так вы будете на одном пространственном уровне.
- Обратитесь по имени отчеству, уточните, как обращаться к пациенту. Представьтесь сами: ФИО, специализация.
- Покажите место, куда можно сесть, положить вещи.
- Представьте ассистента, если таковой имеется. Обозначьте его функции.

### **Сбор информации**

Покажите свою заинтересованность в пациенте. Помогите максимально точно сформулировать запрос, с которым он пришел. В этом вам помогут наводящие вопросы:

- Что-то беспокоит вас прямо сейчас?
- Каких результатов ждете от обращения к нам в клинику?
- Какие ваши цели краткосрочные и долгосрочные цели при обращении ко мне? Что бы вы хотели сейчас и в перспективе?
- Как давно были у стоматолога? Было ли лечение? Как переносили лечение? Есть ли аллергические реакции?

Уточняйте наличие жалоб со стороны здоровья в целом, есть ли у пациента с собой ранее проведенные обследования.  
Предупредите пациента, если возможна болезненная процедура.

## **Итоги**

Каждый этап общения резюмируйте, делайте выводы:

- Итак, вы хотели бы...
- Я вас правильно понимаю, что...

Во время осмотра делайте комментарии, понятные пациенту. Озвучивайте результаты осмотра, находитесь в постоянном контакте с пациентом. Поясняйте действия ассистента.

## **Озвучивание цены**

Если планируются лечение:

- Сегодня – озвучиваем стоимость процедуры до начала лечения.
- В следующее посещение. Перед лечением называет примерную стоимость и развилки.
- Окончательную стоимость озвучиваем в конце визита.
- Предупредите, что пациент может оплатить услуги, например, частями или воспользоваться кредитом (по правилам клиники).

## **Завершение посещения**

В конце посещения нужно закрепить положительное впечатление и дать посыл для дальнейшего сотрудничества. Если происходило лечение, то нужно уточнить самочувствие пациента.

- Сегодня я полечил.....жду вас на следующий прием.....
- Итак, я вас записал.....
- Или сейчас мы с вами подойдем к администратору, и вас запишут. Мы встречаемся с вами.....
- Остались ли у вас какие-то вопросы?
- Что-то важно вам еще раз прояснить?