**Скрипт (пример) приглашения пациентов из приоритетной группы коморбидных пациентов на диспансерный прием.**

При организации проактивного привлечения пациентов из приоритетной группы коморбидных пациентов на диспансерный прием посредством телефонного разговора рекомендуется использовать следующий скрипт (пример), состоящий из трех этапов. Обращение должно носить персонифицированный характер, т.е. обращение к пациенту   
по имени и отчеству.

**Этап I.** Приветствие (самопрезентация) и непосредственное приглашение.

*Добрый день. Меня зовут \_\_\_. Я являюсь администратором кол-центра (наименование медицинской организации)/ представителем Вашей страховой медицинской компании.*

*Вы входите в перечень приоритетной категории граждан для прохождения бесплатного медицинского обследования с целью контроля течения заболевания   
и* ***предупреждения развития осложнений****.*

*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. Имеются ли у Вас болезни сердца и сосудов, сахарный диабет, болезни легких или почек? (анализ ответов в соответствии с заболеваниями и кодами по МКБ-10 – таблица «Группы заболеваний (коды МКБ-10) для формирования приоритетной группы коморбидных*

*пациентов \_ Диспансерное наблюдение»)*

*2. Переносили ли Вы инфаркт миокарда или инсульт?*

• *данное событие произошло в течение последнего года или более года назад?*

*3. Вы можете самостоятельно прийти на прием к врачу в поликлинику?*

**Этап III.** Запись пациента (составляется индивидуально с учетом возможностей формирования записи на прием). 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 состоянию 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 (медицинская или страховая).

При возможности предусмотреть сбор обратной связи от пациента по результатам информирования и по завершении процесса, на который он был приглашен.

При записи пациента на диспансерный прием должна производиться запись на ПМО, диспансеризацию, в т.ч. углубленную (в случае, если ранее в течение года пациент не проходил данные профилактические мероприятия).