

КОНСУЛЬТАЦИЯ ФЛЕБОЛОГА

ОСНОВНЫЕ ПРАВИЛА.

- 1. Соблюдение регламента:** Консультации и медицинские процедуры следует проводить в полном соответствии с установленными регламентами и протоколами, охватывающими диагностику, лечение и ведение медицинской документации.
- 2. Консультация с более опытным врачом:** В случае возникновения сложных или необычных ситуаций, которые требуют дополнительной экспертной оценки, нужно обратиться за советом к более опытному специалисту.
- 3. Уведомление о конфликтных ситуациях:** При возникновении конфликтов с пациентами обязательно нужно сразу уведомить заместителя главного врача по лечебной работе, чтобы оперативно решить проблему и предотвратить её усугубление.

1. Знакомство с пациентом:

- Приветствуй пациента;
- Представь себя;
- Узнай, как пациент предпочитает, чтобы к нему обращались;
- В процессе общения выясни причину визита;
- Определи цель консультации.

2. Диагностика по алгоритму: Следуй пошагово алгоритму:

- Собери анамнез и выслушай жалобы;
- Проведи осмотр;
- Уточни информацию о предыдущих консультациях и УЗИ;
- Ознакомься с результатами предыдущих обследований;
- Выполни УЗД.

Рекомендации по УЗИ:

- **Начинай осмотр с проблемной зоны;**
- **Не забывай комментировать процесс исследования;**
- **Объясни причины возможных заболеваний и соответствующие жалобы;**
- **В конце УЗИ предоставь пациенту информацию о результатах и диагнозе.**

3. Обсуждение плана лечения:

Объясни пациенту:

- **Используй наглядные материалы на компьютере;**
- **Результаты лечения;**
- **Оборудование, которое будет использоваться для лечения.**

4. Преимущества лечения в Клинике:

Расскажи о:

- **Своем опыте работы;**
- **Опыт клиники;**
- **Интересных случаях из практики;**
- **Преимуществах клиники (см. специальный регламент).**

5. Следование стандартам профессионального общения:

Применяй:

- **Индивидуальный подход;**
- **Эмпатию;**
- **Диалог;**
- **Управление разговором;**
- **Метод вопросов и ответов.**

6. Контроль времени приёма:

- **Задержка между пациентами не должна превышать 15 минут;**
- **В случае задержки объясни причины;**
- **Согласуй задержку с администратором ресепшена.**

7. Заполнение бумажной документации:

- **Выдай заключение только на фирменном бланке клиники (цветной фирменный бланк);**
- **Поставь печать prodoctorov или QR-код на бланке;**
- **Отметь план дальнейших действий на бумажном листе для администратора.**

8. Завершение консультации:

- **Заканчивай консультацию на позитивной ноте;**
- **Лично проводи пациента к ресепшену;**
- **Спроси, есть ли у пациента дополнительные вопросы.**

Нестандартные ситуации

Если возникает конфликт с пациентом и заместитель главного врача отсутствует, обратитесь за советом к опытному коллегу для разрешения проблемы.

Что нельзя делать

- **Не проводить консультацию в форме одностороннего монолога.**
- **Не использовать сложные профессиональные термины, которые могут быть непонятны пациенту.**
- **Не отпускать пациента, пока не ответите на все важные вопросы.**

- **Не приступать к консультации, не выяснив предварительно цель визита пациента.**
- **Не проводить УЗИ без предварительного ознакомления с результатами прошлых обследований, если таковые были.**

Категорически запрещено

- **Оказывать давление на пациента.**
- **Запугивать или шантажировать пациента.**
- **Ускорять темп консультации, в режиме конвейера.**
- **Проявлять неуважение, игнорировать пациента или его жалобы.**
- **Доводить ситуацию до серьёзного конфликта.**