



Комплект по конфликтным ситуациям

Регламент работы с конфликтом на одну страницу, восемь шаблонов ответа пациенту, памятка врачу и карта пяти точек, в которых конфликт ещё снимается. Подставьте свои сроки и контакты, и комплект можно класть на ресепшен сегодня.

- Регламент: что делает администратор в первую минуту и когда зовёт руководителя
- Восемь шаблонов ответа: от «мне кажется, что-то не так» до требования вернуть деньги
- Карта пяти точек и памятка врачу о том, что повторить письменно

МедЧат, октябрь 2026, medchat.tech/blog/konfliktnyy-pacient/

Регламент работы с конфликтной ситуацией

Действует на ресепшнере, в переписке и по телефону. Прочерки заполните своими контактами и сроками.

1. Первая минута

1. Перевести разговор туда, где нет других пациентов: «Давайте пройдем, здесь спокойнее, и я всё запишу».
2. Не перебивать, пока человек говорит. Первая волна длится полторы или две минуты.
3. Записывать формулировки дословно: они понадобятся врачу и руководителю.
4. Не произносить «успокойтесь», «вы не правы» и «у нас так у всех».

2. Назвать и уточнить

1. «Понимаю, вы _____ и остались без _____.»
2. Один вопрос: «Что для вас сейчас было бы правильным решением?»
3. Если требование в полномочиях администратора, выполнить сразу и сказать об этом.
4. Если нет, перейти к передаче, не обещая ничего заранее.

3. Передача и срок

1. «Я передам _____ сегодня до _____ и напишу вам сама.»
2. Срок называть реальный, с запасом: нарушенный срок удваивает конфликт.
3. Руководителя звать сразу, если прозвучало: возврат денег, вред здоровью, суд, Росздравнадзор, проверка.

4. Фиксация

1. Запись в карточку: дата, время, суть претензии словами пациента, что обещано и кем.
2. Сообщение пациенту в мессенджер с тем, о чём договорились.
3. Служебная записка в тот же день, если разговор шёл на повышенных тонах при свидетелях.

5. Переход в письменный формат

1. Требование вернуть деньги или возместить расходы переводит разговор в письменный.
2. «Чтобы ответить по существу, зафиксируем требование письменно. Принимаем на почту _____.»
3. Отметить дату получения: с неё считаются сроки ответа по закону.
4. Дальше работает регламент рассмотрения претензии.

Запрещено

1. Обсуждать здоровье пациента при посторонних, включая родственников без его согласия.
2. Обещать возврат денег, компенсацию или бесплатное лечение без решения руководителя.
3. Спорить о медицинских фактах на повышенных тонах и оценивать действия врача при пациенте.
4. Оставлять претензию в переписке без ответа дольше суток.
5. Удалять переписку и править записи в карточке задним числом.

Восемь шаблонов ответа пациенту

Тексты даны целиком, чтобы их можно было отправить, заменив прочерки. Диагнозов и названий процедур в сообщениях нет: текст виден на экране блокировки.

1. «МНЕ КАЖЕТСЯ, ЧТО-ТО НЕ ТАК»

_____, спасибо, что написали сразу. Расскажите, пожалуйста, что именно беспокоит и когда появилось. Я передам доктору _____ и вернусь с ответом сегодня до _____. Если станет хуже, напишите сюда в любое время.

2. ПАЦИЕНТ ПРИШЁЛ С ОТВЕТОМ ИЗ ИНТЕРНЕТА

_____, давайте разберём по пунктам, что именно вас встревожило. Напишите, какие показатели или слова вызвали вопрос, и я отвечу по каждому с опорой на ваши документы, а не на общие случаи. Так будет понятнее, чем спорить в целом.

3. «ВЫ МНЕ ВСЁ НАВЯЗЫВАЕТЕ»

_____, понимаю, сумма заметная. План делится на этапы: _____ стоит _____ и решает _____, _____ стоит _____. Можно начать с первого и решить по остальным позже. Хотите, пришлю разбивку по этапам, чтобы посмотреть спокойно?

4. ЗАДЕРЖКА ПРИЁМА

_____, добрый день. Приём доктора _____ сдвигается примерно на _____ минут. Варианты: подождать у нас, перенести на _____ сегодня же или на _____. Как вам удобнее? Извините за сдвиг, предупреждаем заранее, чтобы вы не теряли время.

5. НЕДОВОЛЬСТВО РЕЗУЛЬТАТОМ

_____, услышал вас. Такое надо смотреть, а не обсуждать в переписке. Записал вас к доктору _____ на _____, приём по этому поводу бесплатный. До приёма напишите, пожалуйста, что именно изменилось и когда.

6. ТРЕБОВАНИЕ ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ

_____, ваше требование принято. Чтобы ответить по существу, зафиксируем его письменно: пришлите, пожалуйста, на _____ или оставьте на ресепшене. Ответим в срок, установленный законом, и сообщим решение письменно.

7. УГРОЗА ЖАЛОБОЙ И СУДОМ

_____, это ваше право, и мы к этому относимся спокойно. Одновременно я хочу разобраться по существу: _____ уже смотрит вашу карту, ответ будет до _____. Если решение вас не устроит, вы ничего не теряете.

8. ПОСЛЕ РАЗРЕШЁННОГО КОНФЛИКТА

_____, спасибо, что дали нам возможность разобраться. Мы _____, и по вашему случаю _____. Если что-то ещё будет беспокоить, пишите сюда напрямую, без ресепшена.

Карта пяти точек

Слева точка на пути пациента, дальше то, что с ним происходит, и действие клиники, которое снимает будущий конфликт.

Точка	Что происходит у пациента	Действие клиники
Первый контакт	Ищет информацию сам, сравнивает цены, читает чужие истории	Ответ в течение минут, цена диапазоном с причиной
План лечения	Видит сумму и не понимает, из чего она и что будет, если отложить	План по этапам: цена каждого и последствие отсрочки
До приёма	Волнуется и уточняет детали у знакомых и в интернете	Сообщение о том, как пройдёт приём, сколько займёт и что взять
На приёме	Слышит много нового и половину не запоминает	Письменное повторение ключевого в мессенджер после приёма
Первые дни	Сталкивается с тем, чего не ждал, и не знает, нормально ли это	Вопрос о самочувствии первым и ответы без пауз

Памятка врачу: что повторить письменно

Пять строк, которые уходят пациенту в мессенджер после приёма. Их пишет администратор или ИИ, врач только отмечает нужные пункты.

Обязательные пять строк

1. Что сделали сегодня, одной фразой без терминов.
2. Что будет в первые дни и что считается нормальным.
3. При каких признаках надо связаться с клиникой немедленно.
4. Когда следующий визит и что на нём будет.
5. Куда писать вопросы и как быстро ответят.

Чего в сообщении быть не должно

1. Диагноза, названия процедуры и препарата.
2. Обещания результата и сроков выздоровления.
3. Сокращений и терминов, которые пациент не слышал на приёме.

Хотите, чтобы вопросы не висели до понедельника?

ИИ-администратор отвечает в мессенджерах круглосуточно, повторяет рекомендации письменно и передаёт сложные диалоги человеку вместе со всей перепиской. Разберём вашу переписку за 20 минут и покажем, в какой точке клиника теряет людей чаще всего.

<https://medchat.tech/blog/konfliktnyy-pacient/>