



Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1
«ОНЛАЙН МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ –
ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»

ПРИЁМ ВРАЧА: АЛГОРИТМ ПОДГОТОВКИ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

Коммуникативные приемы и техники,
повышающие качество и эффективность
взаимодействия и коммуникации с врачом

16 мая 2026 года

Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1
«ОНЛАЙН МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ –
ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»



КОРОВИН АЛЕКСАНДР ГЕННАДЬЕВИЧ

Партнер-эксперт Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика».

Тренер-эксперт, методист проектов ВСП

Организационный консультант, бизнес-тренер,
специалист по методам проектирования и
повышения эффективности деятельности

16 мая 2026 года

I. Алгоритм подготовки к приему и посещения врача

1. До приема. Подготовка к посещению врача

- Что сделать
- Что подготовить и зафиксировать

2. Во время визита. Диалог и взаимодействие с врачом во время приема

- Что сделать. Что зафиксировать
- Что рассказать, спросить, обсудить

3. После окончания приема

- Что сделать
- Что проанализировать, зафиксировать, спланировать



1. До приема. Подготовка к посещению врача

Что сделать. Что подготовить и зафиксировать

Сформулировать цель визита:

- консультация
- получение направления на обследование/ анализы или получение справки
- обсуждение результатов обследований/ анализов
- корректировка лечения
- сбор документов для продления инвалидности
- другое

Приготовить выписки из истории болезни, результаты обследований, записи самонаблюдений, другие требуемые документы.

Взять полис ОМС/ДМС, мед.карту.

При необходимости – составить рассказ на 2-3 минуты о текущем состоянии заболевания: что беспокоит, дата появления симптомов, их интенсивность

Приготовить бахилы, маску, антисептик

Прийти за 10-15 минут до назначенного времени консультации



2. Во время визита. Диалог и взаимодействие с врачом во время приема

	Что сделать. Что зафиксировать. Что рассказать, спросить, обсудить
НАЧАЛО ВИЗИТА	При входе в кабинет врача поздороваться
	В случае опоздания – извиниться за задержку
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ВИЗИТА	Назвать цель встречи
	Рассказать необходимую информацию по цели встречи, показать запрошенные врачом медицинские документы
	Задать вопросы врачу из подготовленного списка
	Сделать краткую запись по назначениям лекарственных препаратов, медицинских процедур, по ответам врача на вопросы
ЗАВЕРШЕНИЕ ВИЗИТА	Убедиться, что все вопросы из списка заданы и на них получены ответы
	Уточнить по необходимости и времени следующего визита
	Поблагодарить врача за сотрудничество, попрощаться

Во время визита.

Диалог и взаимодействие с врачом во время приема



	Что сделать. Что зафиксировать. Что рассказать, спросить, обсудить	Коммуникативные приемы и техники
НАЧАЛО ВИЗИТА	При входе в кабинет врача поздороваться	Обращение по имени-отчеству. Доброжелательная мимика. Открытые дружелюбные жесты.
	В случае опоздания – извиниться за задержку	

Во время визита. Диалог с врачом во время приема

	<p>Что сделать. Что зафиксировать. Что рассказать, спросить, обсудить</p>	<p>Коммуникативные приемы и техники</p>
<p>ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ ВИЗИТА</p>	<p>Назвать цель встречи</p>	<p>Выяснение. Получение от собеседника большого объема информации по интересующей Вас теме (вопросу).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Что скажете по моим анализам, доктор? • Я хотел бы получить ответы на следующие вопросы:... <p>Уточнение. Точечное получение недостающей информации от собеседника.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Уточните вот это момент, пожалуйста • Вот тут я не поняла <p>Перепhrазирование Повторение сказанного собеседником своими словами.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Я правильно Вас поняла, что... • Итак, получается, что ...
<p>Рассказать необходимую информацию по цели встречи, показать запрошенные врачом медицинские документы</p>	<p>Задать вопросы врачу из подготовленного списка</p>	
<p>Сделать краткую запись по назначениям лекарственных препаратов, медицинских процедур, по ответам врача на вопросы</p>		

Во время визита.

Диалог и взаимодействие с врачом во время приема



	Что сделать. Что зафиксировать. Что рассказать, спросить, обсудить	Коммуникативные приемы и техники
ЗАВЕРШЕНИЕ ВИЗИТА	Убедиться, что все вопросы из списка заданы и на них получены ответы	Резюмирование Подведение итогов всего разговора или отдельных его этапов (информационных блоков). <ul style="list-style-type: none">• Итак, давайте подведем итоги.• Прежде чем перейти к следующему вопросу, давайте резюмируем обсуждение текущего вопроса
	Уточнить по необходимости и времени следующего визита	
	Поблагодарить врача за сотрудничество, попрощаться	

3. После окончания приема

Что сделать.

Что проанализировать, зафиксировать, спланировать

Сразу после выхода из кабинета сесть, «прокрутить в голове», консультацию.

Записать ключевые моменты.

Если записывали что-то во время консультации, посмотреть, возможно дополнить свои записи.

Дома вспомнить и проанализировать визит к врачу.

По всем ли пунктам чек-листа в разделе «Подготовка к визиту» удалось пройти.

Еще раз посмотреть и, возможно, дополнить записи.

Если не все запланированные задачи визита выполнены, подумать и спланировать необходимые действия.

Позиция пациента во время приема и коммуникации с врачом



- **Эмоционально спокойная и устойчивая**
- **Позитивно-конструктивная**
- **Активно-диалогичная**
- **Практично-прагматичная (что я хочу получить, что на выходе)**



Рекомендации по нахождению в оптимальной позиции

- Прием «вдох-выдох», с выдохом успокоиться
- Помнить, вспоминать «зачем я пришел, что мне нужно спросить, какой я ожидаю результат консультации»
- Действовать по чек-листу, смотреть записи, фиксировать полезные моменты
- Все внимание по возможности направить на врача, то, что он говорит, а я это слушаю и частично фиксирую.
- Если появляются эмоции и внимание уходит на себя, то стараюсь успокоиться с помощью дыхания и все внимание опять перевести на врача

II. Возможные проблемы и барьеры общения с врачом. Приемы их преодоления.

■ Прием «Слова-связки» (*Да,..., но... Да,..., и... Да,..., и все же...*)

Метод слов-связок позволяет в мягкой форме работать со стоп-факторами в процессе общения: возражениями, сопротивлением, отказами

С помощью слов «да» и «но» или «да, и все же» строится фраза, которая состоит из двух частей.

Первая часть фразы начинается с «да», которая решает следующие задачи:

- 1) я соглашаюсь с правом собеседника так думать, считать, с его эмоциональным состоянием в данный момент, но не с содержанием того, что он говорит
- 2) я в мягкой форме ставлю под сомнение то, что он говорит

Вторая часть фразы начинается с «но» (более твердый вариант переубеждения) или с «и все же» (более мягкий вариант переубеждения) и решает следующие задачи:

- 1) приводит аргументы, переубеждающие собеседника и изменяющие взгляд на ситуацию
- 2) переводим внимание собеседника на анализ ситуации, поиск решений и определение необходимых действий

■ Пример:

ВРАЧ: «Нет квот на обследование в федеральный центр»

ПАЦИЕНТ: «Да я понимаю, что с квотами вопрос не простой, и все же давайте посмотрим, как этот вопрос можно решить»

II. Возможные проблемы и барьеры общения с врачом. Приемы их преодоления.

■ **Метод «Выбор без выбора»**

Позволяют одновременно снимать возражения, направлять общение в нужное русло, сохраняя при этом диалог и возможность выбора у собеседника. Уводят собеседника от выбора «да»/ «нет» (согласится или не согласится с нами), вовлекая его в выбор между «да 1» и «да 2», т.е. между вариантами, любой из которых нас устраивает.

■ Пример:

ВРАЧ: «Консультация у узкого специалиста будет только через два месяца»

ПАЦИЕНТ: «Мы же в Вами прекрасно понимаем, что мне нельзя так долго ждать этой консультации, поэтому давайте посмотрим какой из альтернативных вариантов реалистичнее: направить меня в другое мед учреждение или найти окошко раньше и сразу меня записать?»

КЕЙСЫ и ВОЗРАЖЕНИЯ



Время моей консультации уже идет, а врач меня не приглашает, а мое время ограничено

Я захожу в кабинет, доктор сидит в компьютере, на меня не обращает внимания, а время консультации идет

Консультация у узкого специалиста будет только через два месяца (меня как пациента это не устраивает, мне нужно быстрее)

Нет квот на обследование, в федеральный центр

По месту жительства сдача таких анализов по ОМС не предусмотрена

Врач отказывается выписать направление на бесплатное обследование в узкопрофильном мед учреждении



Практикум по работе с возражениями и отказами

1. Консультация у узкого специалиста будет только через два месяца, меня это не устраивает

<i>Прием «Слова-связки»</i>	<i>Метод «Выбор без выбора»</i>



Практикум по работе с возражениями и отказами

2. Нет квот на обследование, в федеральный центр

<i>Прием «Слова-связки»</i>	<i>Метод «Выбор без выбора»</i>



Практикум по работе с возражениями и отказами

3. По месту жительства сдача таких специфических анализов по ОМС не предусмотрена

<i>Прием «Слова-связки»</i>	<i>Метод «Выбор без выбора»</i>



Практикум по работе с возражениями и отказами

4. Врач отказывается выписать направление на бесплатное обследование в узкопрофильное мед учреждение

<i>Прием «Слова-связки»</i>	<i>Метод «Выбор без выбора»</i>



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1
«ОНЛАЙН МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ – ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»

<https://forum-vsp.ru/tren-26-1/>