

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ

1. При обращении пациентов в регистратуру лично или по телефону администратор регистратуры уточняет Ф.И.О. пациента, указывает наименование лечебного учреждения, свою должность и фамилию.

2. При ведении дальнейшего диалога обращается к пациенту по имени-отчеству, вежливо, доброжелательно, спокойно. При ведении диалога можно использовать обращения "Будьте добры" или "Будьте любезны".

3. При общении с пациентом не употребляет панибратские обращения: «Лапушка», «Дорогуша», «Котик» и т.д., а также обезличено-вульгарные: «мужчина», «женщина», «больной».

4. Речь администратора должна быть литературно правильной, без слов-паразитов и бытовых выражений.

5. Администратор регистратуры не должен обсуждать при пациентах посторонние проблемы, личные дела, других сотрудников, других пациентов.

6. Если у администратора деловой и актуальный разговор, следует извиниться перед пациентом и постараться завершить беседу максимально быстро.

7. Все разговоры в регистратуре ведутся не громко.

8. При общении с пациентами администратору необходимо использовать темп речи медленный, ритм речи размеренный. Выговаривать необходимо все звуки, окончания слов, полные названия отделений, процедур, обследований, специальностей. Следует помнить, что медицинские аббревиатуры и сокращения, а также медицинский сленг употреблять не рекомендуется.

9. Если с первого раза администратор не сумел понятно ответить на заданный вопрос - это не повод для раздражения на непонимание пациента, его уточнения и повторы. Следует все объяснить и повторить необходимое количество раз спокойно и медленно. Можно предложить пациенту записать информацию.

10. При сообщении информации пациенту, администратор все цифры в ответе произносит четко и размеренно: дату, время, номер кабинета, номер телефона и т.д.

11. Недопустимы пререкания, споры. В ответах должны чувствоваться доброжелательность, заинтересованность, вежливость.

Рекомендации администратору

Рекомендации к построению фраз носят обобщенный характер. Их уместность, вариативность определяются конкретной ситуацией. Стоит обратить внимание на использование слов и выражений, обозначающих Вашу заботу и участие. Особенно стоит обратить внимание на использование в речи глаголов, обозначающих заботу и стремление помочь: могу помочь, вас

ожидают, понимаю, готов/готова и т.п. Этой же цели служит название собственного имени и обращение по имени к посетителю, указание посетителю, куда ему пройти, чтобы попасть на приём, разъяснение, как пользоваться терминалами, указание, где находятся стенды с дополнительной информацией, гардероб и т.д.

При устном общении в поликлинике.

1. *Здравствуйте. Меня зовут _____ Чем я могу Вам помочь?*
2. *Как Вас зовут/Как я могу к Вам обращаться?*
3. *Чтобы записаться на приём или _____ Вам необходимо взять талончик в терминале, который находится _____.*
Как только на табло появится номер Вашего талона, я с удовольствием Вам помогу.
4. *Спасибо за Ваше ожидание.*
5. *Минуточку, я сейчас уточню.*
6. *Вы знаете, где находится нужный Вам кабинет? Вы можете подняться по лестнице или воспользоваться лифтом.*
7. *Перед приёмом не забудьте, пожалуйста, оставить верхнюю одежду в гардеробе.*
8. *Ваша карта у доктора, он Вас ожидает у себя.*
9. *Я Вас понимаю, но Вам необходимо _____ Простите, но таковы правила нашей работы.*
10. *Простите, что заставили Вас так долго ждать, у нас сегодня _____ возникли трудности, сломались компьютеры, протёк потолок и залило все карты... всё, что угодно, но, если посетитель будет знать, что есть объективная причина для задержки, вероятность его недовольства заметно ниже, чем если он находится в неведении и просто ждёт, не зная почему так долго.*

По телефону:

1. *Здравствуйте. Регистратура поликлиники центральной городской больницы. Меня зовут _____. Чем я могу Вам помочь?*
2. *Как я могу к Вам обращаться? (Если не расслышали, то лучше переспросить, чем так и не назвать позвонившего по имени или назвать неправильно. Даже, если имя/имя и отчество непривычные, лучше всё же их узнать, извинившись или приветливо прокомментировав: «mmm, какое необычное у Вас имя»).*
3. *Спасибо за Ваше ожидание.*
4. *Для _____ Вам необходимо позвонить по номеру _____*
5. *Я могу Вам предложить записаться _____. Сожалею, но на эти даты запись закрыта.*

6. Наша поликлиника этих услуг не оказывает, к сожалению, но я могу Вам рекомендовать обратиться в _____. Готовы записать их номер телефона? Минуточку, сейчас я его найду.

7. Ваш доктор сейчас отсутствует ввиду _____, но вместо него Вас может принять _____.

8. Уверяю Вас, что _____.

9. Всего доброго! Ждём Вас в нашей поликлинике.

10. Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации рекомендуется комментировать свои действия:

- минуточку, подождите, пожалуйста;
- будьте добры подождать, я сейчас найду необходимую информацию;
- я сейчас уточню;
- я сейчас узнаю для вас;
- минуточку, подождите, пожалуйста, я сейчас занимаюсь вашим вопросом;
- я могу предложить вам следующее;
- если вы оставите свой номер телефона, я уточню информацию и обязательно перезвоню вам.