**ПРИМЕРНЫЙ АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА ПРИ ОБЩЕНИИ С ПАЦИЕНТОМ**

1. При обращении пациентов в регистратуру лично или по телефону медицинский регистратор уточняет Ф.И.О. пациента.

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

3. При общении с пациентом недопустимы панибратские обращения: "Лапушка", "Дорогуша", "Котик" и т.д., а также обезличено-вульгарные: "мужчина", "женщина", "больной". Речь должна быть литературно правильной, без слов-паразитов и бытовых выражений.

4. Персонал не обсуждает при пациентах посторонние проблемы, личные дела, других сотрудников, других пациентов.

5. Если у вас деловой и актуальный разговор, следует извиниться перед пациентом и постараться завершить беседу персональную или по телефону максимально быстро.

6. Все разговоры в регистратуре ведутся не громко.

7. При общении с пациентами в регистратуре 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 понятны только специалистам.

8. Если с первого раза вы не сумели 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.

9. При сообщении информации пациенту, обратившемуся в регистратуру, все цифры в вашем ответе надо произносить четко и размеренно: дату, время, номер кабинета, номер телефона и т.д.

10. Во время работы по телефону в справочном режиме при поиске нужной информации не молчите, прокомментируйте 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.

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

вежливость.