

Действие регистратора	Как нужно выполнить	Почему нужно делать именно так
Поприветствовать пациента	<p>Обращайтесь к пациенту только на Вы.</p> <p>Поприветствуйте первым(ой): «Доброе утро», «Добрый день», «Добрый вечер», «Здравствуйте»</p>	Чтобы показать доброжелательность и уважение к пациенту
Уточнить цель обращения	Скажите, пожалуйста, чем я могу Вам помочь?	Чтобы понять, какая помощь нужна пациенту
Принять документы	<p>Будьте добры, Ваш паспорт/-полис/документы.</p> <p>Подождите, пожалуйста, я внесу/уточню информацию</p>	Чтобы объяснить пациенту, что внесение/уточнение информации может занять некоторое время и ему придется подождать
Уточнить необходимую информацию	Напомните, пожалуйста, к какому врачу Вы записаны/к какому врачу Вас записать?	Чтобы предоставить пациенту право выбрать врача
Вернуть документы пациенту	<p>Пожалуйста, возьмите Ваши документы.</p> <p>(Документы необходимо подавать аккуратно)</p>	Чтобы избежать порчи документов и не создать напряженную ситуацию, небрежно подав документы
Объяснить маршрут следования пациента	<p>Обратитесь к пациенту по имени и отчеству.</p> <p>Вежливо поясните, где находится кабинет: «Обратите внимание, что стрелки на стенах указывают направление движения к кабинету»</p>	<p>Чтобы показать уважение к пациенту.</p> <p>Чтобы пациент смог сориентироваться и найти нужный кабинет</p>
Уточнить, остались ли вопросы/правильность понимания информации	<p>Есть ли у Вас какие-то вопросы?</p> <p>Могу я Вам еще чем-то помочь?</p>	Чтобы убедиться, что пациент правильно понял информацию
Вежливо попрощаться с пациентом	<p>Был(а) рад(а) Вам помочь.</p> <p>Если будут еще вопросы, обращайтесь, буду рад(а) Вам</p>	Чтобы сформировать положительное впечатление о клинике

Действие регистратора	Как нужно выполнить	Почему нужно делать именно так
	<p>помочь.</p> <p>До свидания, всего Вам доброго!</p> <p>Когда пациент благодарит за оказанную помощь, обязательно поблагодарите его в ответ: «Спасибо, очень приятно слышать, что я смог(ла) Вам помочь».</p> <p>Если пациент хочет оставить отзыв, предложите написать на сайте или в «Книге жалоб и предложений»</p>	