

**Алгоритм установления и завершения
контакта с пациентом.**

Установление контакта с пациентом

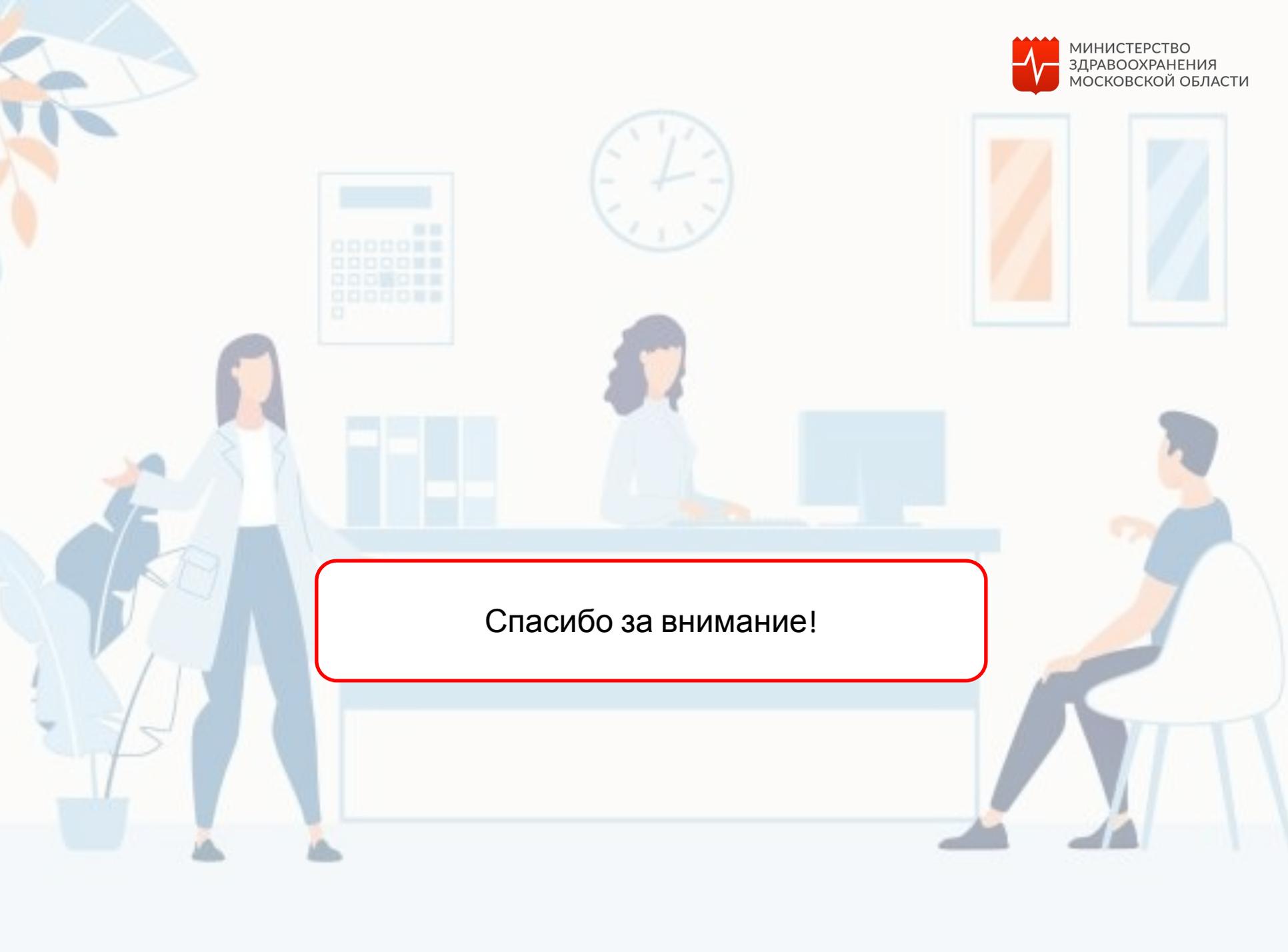
- ✓ Будьте вежливы, деликатны, внимательны
- ✓ Приветствуйте каждого посетителя
- ✓ Улыбайтесь\будьте доброжелательны и инициативны

«Добрый день\утро\вечер! Чем могу помочь?»

«Добрый день\утро\вечер! Меня зовут (имя сотрудника и должность). Чем могу помочь?»

Завершение контакта с пациентом

- ✓ Убедитесь, что все вопросы пациента решены, и он полностью Вас понял:  «Чем я еще могу Вам помочь?»
«Остались ли у Вас еще какие-то вопросы?»
- ✓ Кратко запишите справочную информацию и выдайте пациенту.
- ✓ Вежливо попрощайтесь:  «Был/а рад/а Вам помочь! До свидания/Всего Вам доброго!»
- ✓ Используйте на прощание вежливые фразы в тех случаях, когда это уместно. Они сделают диалог запоминающимся:  «Приятных выходных!», «Хорошего Вам дня!»
- ✓ Если Пациент благодарит Вас за оказанную помощь - обязательно поблагодарите его в ответ:  «Спасибо, очень приятно слышать, что я смогла Вам помочь!»
«Спасибо, обращайтесь, если будут еще вопросы, буду рада помочь Вам!»
- ✓ Если пациент хочет оставить благодарность, предложите зафиксировать информацию в «Книге жалоб и предложений», а также на портале rosminzdrav.ru



Спасибо за внимание!