

Jak tworzyć procedury obsługi pacjenta	4
Jakie kompetencje muszą mieć rejestratorki	7
Prawa pacjenta – na co trzeba uważać	9
System kolejkowy – obowiązki rejestracji	11
Czy rejestratorka może wchodzić do gabinetu	13
Czy concierge może usprawnić rejestrację	14
Czy możesz żądać od pacjenta dowodu osobistego	17
Czy zlecać inne zadania osobom rejestrującym.....	19
Jak przyciągnąć dobrych pracowników	21
Czego dopilnować, zatrudniając rejestratorki	23
O czym pamiętać, wydając dokumentację medyczną.....	25
Jaka forma wniosku o udostępnienie dokumentacji	27
Komu możesz odmówić wydania dokumentacji	29
Jak unikać błędów przy rejestracji pacjenta.....	32
Procedura rejestracji pacjentów.....	34
Procedura rejestracji pacjenta przez telefon.....	36
Sposób organizacji rejestracji online w przychodni	38
Kompetencje „miękkie” osób rejestrujących – na co zwracać uwagę w procesie rekrutacji	39
Jak profesjonalizować obsługę telefoniczną.....	40