

SPIS TREŚCI

ROZDZIAŁ 1. OBSŁUGA PACJENTA	5
1.1. Jak nie dopuścić do najczęstszych błędów przy rejestracji pacjenta	5
1.2. Kompetencje pracowników rejestracji medycznej – co musisz zweryfikować	7
1.3. O czym musi wiedzieć osoba rejestrująca, która udostępnia dokumentację medyczną	11
1.4. Procedury obsługi pacjenta – o czym trzeba pamiętać przy ich tworzeniu	15
1.5. Jak skutecznie prowadzić PR placówki medycznej	19
ROZDZIAŁ 2. PRAWA PACJENTA	22
2.1. Jak placówka powinna realizować prawo pacjenta do świadczeń zdrowotnych	22
2.2. Jak odbierać zgody na wykonanie świadczenia zdrowotnego od pacjenta	25
2.3. Czy uzyskanie zgody pacjenta chroni placówkę przed roszczeniami	30
2.4. Jakie prawa pacjenta musi respektować pracownik rejestracji medycznej	34
2.5. Kogo można upoważnić do uzyskania informacji	35
2.6. Kiedy lekarz może odmówić leczenia pacjenta	40
2.7. Jakich zasad przestrzegać, żądając okazania dowodu osobistego	44
2.8. Czy dowód w telefonie to wystarczający sposób weryfikacji tożsamości pacjenta	46
2.9. Kogo ma prawo poinformować lekarz o pogorszeniu stanu zdrowia pacjenta	49
2.10. Jak nie naruszać prawa do intymności pacjenta	51
2.11. Jak realizować prawa pacjenta do ochrony danych	54
2.12. Jaką karę na podmiot leczniczy może nałożyć NFZ za naruszenie tajemnicy lekarskiej	63
2.13. Jakie są konsekwencje łamania prawa pacjenta	65
2.14. Czy można ukarać lekarza za łamanie praw pacjenta	71
ROZDZIAŁ 3. TRUDNY PACJENT	76
3.1. Jak zapanować nad sytuacją w przypadku agresywnego pacjenta	76
3.2. Jakie są reguły postępowania z agresywnym pacjentem	80
3.3. Jak się bronić przed agresją pacjentów	80
3.4. Jak sobie radzić z trudnym pacjentem	87
3.5. Jak postępować z niebezpiecznym pacjentem	93
3.6. Jak reagować na zachowanie nietrzeźwego pacjenta	97
ROZDZIAŁ 4. KOMUNIKACJA Z PACJENTEM	103
4.1. Jak wesprzeć lekarzy w komunikacji z pacjentem	103
4.2. Jakie są przyczyny zatajania informacji przez pacjentów	107
4.3. Rozmowa z pacjentem jako element wspomagający terapię	122