

В рамках тренинга «Вежливая регистратура», разработанного страховой компанией «СОГАЗ-Мед», обучиться искусству общения с пациентами смогли около 500 медицинских регистраторов из 15 регионов России. Специалисты компании уже провели 35 тренингов.

Тренинг «Вежливая регистратура» был разработан в рамках проекта «Бережливая поликлиника». На тренинге регистраторы учатся стрессоустойчивости и умению не только слушать, но и слышать пациентов.

Буквально за первые месяцы работы обученных регистраторов удовлетворённость граждан качеством обслуживания повышается в среднем на 10–15 процентов и составляет от 61,4% до 76,4%.

В Калининграде первое обучение медрегистраторов прошло в феврале 2017 года, в нем приняли участие работники двух медицинских организаций города. Процент удовлетворенности пациентов обслуживанием с февраля по март в городской клинической больнице вырос на 29,4%, в детской поликлинике №6 – на 13,5%. В начале 2017 года тренинг также был проведен в Ярославле, в Городской поликлинике №2 после тренинга количество жалоб на медрегистраторов от пациентов снизилось на 87,5%.

«Аналогичной методики обучения медрегистраторов в стране нет, — отмечает Дмитрий Толстов, генеральный директор страховой компании «СОГАЗ-Мед». — Этот тренинг уникален и был разработан учебным центром нашей страховой компании с целью повышения качества обслуживания застрахованных».

Источник: Википедия страхования, 19.12.2017