

<<口腔诊所病人管理>>

图书基本信息

书名：<<口腔诊所病人管理>>

13位ISBN编号：9787117081023

10位ISBN编号：7117081023

出版时间：2006-12

出版单位：人民卫生

作者：李刚

页数：226

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<口腔诊所病人管理>>

内容概要

本书分为病人管理价值作用、口腔诊所流程管理、口腔诊所医患关系、口腔诊所病人沟通、牙科老年病人管理、儿童牙科病人管理、牙科畏惧症病人管理、确定适宜治疗计划、口腔诊所议价技巧、知情同意有效管理、有效管理病人时间、建立稳固病人来源、口腔诊所健康教育、病人的转诊和拒绝、口腔诊所医疗投诉、口腔诊所病历管理、口腔诊所急救管理、病人满意度调查等共十八章。内容系统、全面、规范、实用、可操作性强，对我国口腔诊所病人管理具有指导作用。

<<口腔诊所病人管理>>

作者简介

李刚，博士，长期从事公共口腔卫生和口腔卫生服务的研究与教学工作，共完成和承担省部委基金项目、委托课题、企业合作项目等各类科研项目15项，出版口腔医学专业图书18本，发表第一作者期刊论文312篇。

李刚博士认为口腔诊所是我国口腔卫生服务供给的基本形式，对国内外众多的口腔诊所的开业现状进行了调查与研究。

现编著出《口腔诊所开业管理丛书》，以推动我国口腔诊所的健康发展。

李刚博士现为第四军医大学口腔医学院口腔预防医学教研室主任、教授、硕士生导师。兼任中华口腔医学会口腔预防医学专业委员会副主任委员。

<<口腔诊所病人管理>>

书籍目录

第一章 病人管理价值作用 第一节 病人需求 第二节 病人满意 第三节 病人信任与信心
第二章 口腔诊所流程管理 第一节 接待管理 第二节 候诊管理 第三节 就诊管理 第四节 随
访管理和就诊介绍 第五节 优质服务的理念第三章 口腔诊所医患关系 第一节 建立良好医患关
系 第二节 病人的权利和选择第四章 口腔诊所病人沟通 第一节 与病人沟通的特殊性 第二
节 沟通的基本方式 第三节 与病人的沟通过程 第四节 与病人沟通的技巧 第五节 口腔诊所接
诊沟通 第六节 口腔诊所电话沟通第五章 老年口腔病人管理 第一节 老年口腔病人特点 第二
节 老年口腔病人诊疗中的注意事项 第三节 老年口腔病人心理诱导第六章 儿童口腔病人管理
第一节 儿童口腔病人心理特点 第二节 一般性心理治疗 第三节 医护人员的素质第七章 牙
科畏惧症病人管理 第一节 牙科畏惧症的原因 第二节 牙科畏惧症的危害 第三节 牙科畏惧症
的对策第八章 确定适宜治疗计划 第一节 治疗计划确定原则 第二节 病人需求心理诱导 第三
节 提供所有治疗计划 第四节 面对病人的拒绝第九章 口腔诊所议价技巧 第一节 激发病人的
认同 第二节 预先付费策略 第三节 避免欠费和回收欠款第十章 知情同意有效管理 第一节
知情同意书的作用 第二节 知情同意书类型和格式 第三节 签字权的法律意义第十一章 有效管
理病人时间 第一节 候诊时间 第二节 预约制度 第三节 全天候门诊服务 第四节 病人数量
的控制 第五节 时间安排的准则 第六节 时间模式化管理第十二章 建立稳固病人来源 第一节
病人的择医行为 第二节 护士的导医技巧 第三节 寻找新病人 第四节 病人细分 第五节
优良的技术和病人的感受 第六节 培养长久客户 第七节 发展客户忠诚 第八节 约诊方法 第
九节 病人介绍第十三章 口腔诊所健康教育 第一节 改变病人的价值观 第二节 口腔健康教育
方法 第三节 口腔健康教育实施第十四章 病人的转诊和拒绝 第一节 病人转诊注意事项 第二
节 拒绝病人注意事项第十五章 口腔诊所医疗投诉 第一节 口腔医疗投诉特点 第二节 口腔医
疗投诉原因 第三节 口腔医疗投诉防范 第四节 口腔诊所投诉处理第十六章 口腔诊所病历管理
第十七章 口腔诊所急救管理 第一节 口腔诊所急救技术 第二节 椅位晕厥的诊断防治 第三节
口腔诊所急救药箱第十八章 病人满意度调查 第一节 病人满意度 第二节 调查目的 第三节
调查方式 第四节 改进提高参考文献

<<口腔诊所病人管理>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>