

<<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：9787117166683

10位ISBN编号：7117166681

出版时间：2013-2

出版时间：人民卫生出版社

作者：李刚

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

《口腔诊所病人管理(第2版)》分为病人管理价值作用、病人角色和角色行为、口腔诊所流程管理、口腔诊所医患关系、口腔诊所病人沟通、病人性格特征和心理变化、确定适宜治疗计划、知情同意有效管理、口腔诊所议价技巧、有效管理病人时间、老年口腔病人管理、儿童口腔病人管理、牙科畏惧症病人管理,病人的转诊和拒绝、病人满意度调查、建立稳固病人来源、口腔诊所病历管理、口腔诊所急救管理等共18章。

内容系统、全面、规范、实用、可操作性强,对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。

## &lt;&lt;口腔诊所病人管理&gt;&gt;

## 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 第二章病人角色和角色行为 第一节病人角色和角色行为的特点 第二节病人角色和角色行为的需要 第三节病人角色和角色行为的变异 第四节病人角色和角色行为的控制 第三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 第四章口腔诊所医患关系 第一节建立良好的医患关系 第二节病人的权利和选择 第五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 第七节口腔诊所电子邮件沟通 第八节口腔诊所短信沟通 第六章病人性格特征和心理变化 第一节就诊病人性格特征 第二节就诊病人心理类型 第三节病人心理变化与障碍 第七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 第八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 第四节知情同意书的内容 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 第十一章老年口腔病人管理 第一节老年口腔病人的特点 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 第十二章儿童口腔病人管理 第一节儿童口腔病人的心理特点 第二节一般性心理治疗 第三节医护人员的素质 第四节就医环境和氛围 第五节儿童口腔病人的民事特点 第十三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 第十六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 第九节推动病人介绍病人 第十七章口腔诊所病历管理 【附录1】病历书写基本规范 【附录2】电子病历基本规范(试行) 【附录3】医疗机构病历管理规定 第十八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 参考文献

## <<口腔诊所病人管理>>

### 章节摘录

版权页：插图：3.人格尊重与隐私保密的需要 在患病前，病人都扮演着一定的社会角色，或为管理人员、技术人员、老师、经理，或为人之父母、兄妹等，有自己的社会地位、荣誉和业绩，为人尊重

。然而一旦转变成为一个病人，原来的那些角色都暂时地被免除或“忽视”了，变为一个普通的“病号”。

在这样一个角色转变过程中，病人对他人、对自己的尊重情况较为敏感，牙科护士以排号来代称病人的姓名，其病人的自尊心容易受到损害，因此牙科护士应称呼病人的姓名。

口腔医护人员不应在众人面前大声谈论其病情，也不能将其病况在其他病人中传播。

4.了解信息与参与过程的需要 病人在口腔诊所，相对来说进入了一个陌生的环境，而自己又需要把患病的牙齿交给这个环境中的一群陌生的人来诊治，因此作为一种减轻心理压力的需要，病人迫切希望了解口腔诊所的各项规章制度和就诊、化验、治疗的地点，以及口腔医生对自己病情的诊断和医疗方案、所患口腔疾病的预后等。

从伦理学原则和心理需要的角度来看，口腔医护人员应注意通过谈话、墙报、宣传手册等途径为病人提供信息，更好地帮助其适应环境，自觉主动地配合医疗和护理。

在旧的医护模式中，病人只是被动接受诊疗的“生物”，而在新的医护模式中，病人与口腔医护人员的互动关系发生了变更，病人自己为维持生命和健康完好而进行活动的自理能力被得到强调，医疗只是一种助人的方式，而不是控制他（她）人的手段，以及是为了克服或预防病人自理缺陷发展的活动

。尤其在口腔疾病等现代“文明病”的医疗中，病人参与不再是可有可无的，而是非常必要的环节。

从心理学上看，病人有参与口腔医疗过程，发挥自己克服困难的潜力，学习口腔健康护理知识的愿望，实质上就是自我实现的需要，表现在口腔医疗过程中的表现。

虽然病人的正常需要是普遍的，但满足的方式可因人、因地、因时而异，口腔医护人员应依据病人的具体情况采取不同的方式。

了解病人正常心理需要的一般规律，有助于口腔医护人员识别未满足的需要和预测病人尚未表达的需要，理解病人的行为，有助于根据需要的层次和问题的轻、重、缓、急，制订口腔医疗计划。

<<口腔诊所病人管理>>

编辑推荐

《口腔诊所病人管理(第2版)》适合各类口腔诊所和口腔医师临床应用参考，也适合高等口腔医学院、系，中等卫校口腔医学专业学生的教学用书和各级医院口腔医学进修生的学习使用。

<<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>