

Российская Федерация
Министерство здравоохранения Тверской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ « ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТНОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ
ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР»

ПРИКАЗ № 25-П

«23» марта 2018 г.

г. Тверь

**«Об утверждении мероприятий
по повышению качества медицинских услуг,
оказываемых в ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»**

Во исполнение приказа Минздрава России от 31 октября 2013 года №810а «Об организации работы по формированию независимой системы оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих услуги в сфере здравоохранения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.2. «Кодекс этики и служебного поведения работников ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" (Приложение №1).
 - 1.3. «Кодекс профессиональной этики врача ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» (Приложение № 2).
 - 1.4. «Этический кодекс медицинской сестры ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» (Приложение № 3).
 - 1.5. «Этический кодекс сотрудника регистратуры ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» (Приложение № 4).
 - 1.6. «Стандарт ведения телефонных разговоров в ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» (Приложение № 5).
 - 1.7. «Памятку пациенту ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» (Приложение № 6).
 - 1.8. «Обращение к пациенту ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» (Приложение № 7).
2. Заведующим структурными подразделениями учреждения или лицам, исполняющим их обязанности обеспечить:
 - 2.1.Выполнение требований кодекса.
 - 2.2.Приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи.
 - 2.3.Постоянный мониторинг и самоанализ информационной доступности и открытости отделения, доступности и комфортности условий получения медицинских услуг, а также доброжелательности персонала к пациентам с предоставлением данных на комиссию по распределению стимулирующих выплат.
 - 2.4.Наличие утвержденных этических кодексов на каждом рабочем месте.
(Приложения №№ 1-4).

2.5. Наличие утвержденной памятки пациенту в холле отделения, в укрупненном формате, на уровне глаз пациентов. (Приложение № 6).

2.6. Ведение телефонных разговоров в соответствии с утвержденным стандартом. (Приложение № 5).

2.7. Ознакомить под роспись подчиненных сотрудников с настоящим приказом.

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.Г. Шалаев





Председатель первичной профсоюзной
организации ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»
Е.И. Булдакова

г.



Главный врач

А.Г. Шалаев

г.

Кодекс этики служебного поведения работников ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»

I. Общие положение

1.1. Кодекс этики и служебного поведения работников Государственного казенного учреждения здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее - Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 25 декабря 2008 года «О противодействии коррупции», Федерального закона от 21 ноября 2011 года «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также Типового кодекса этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих (одобрен решением президиума Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции от 23 декабря 2010 г., протокол № 21) и основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1.2. Кодекс представляет собой совокупность общих принципов профессиональной и служебной этики и основных правил служебного поведения работников ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" (далее - работники Учреждения).

1.3. Целью Кодекса является обобщение этических норм и установление правил служебного поведения работников Учреждения для достойного выполнения ими своей профессиональной деятельности.

1.4. Кодекс призван повысить эффективность выполнения работниками Учреждения своих должностных обязанностей.

1.5. Каждый работник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.6. Знание и соблюдение работниками Учреждения положений Кодекса является одним из критериев оценки их служебного поведения и качества профессиональной деятельности.

II. Основные правила этического поведения работников учреждения

2.1. В соответствии со статьей 21 Трудового кодекса Российской Федерации работник обязан:

- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять установленные нормы труда;
- соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;
- бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;
- незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

2.2. Сотрудники Учреждения призваны:

- а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы Учреждения;
- б) исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности учреждения;
- в) осуществлять свою деятельность в пределах своих полномочий;

г) не оказывать предпочтения каким-либо лицам, профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

д) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

е) соблюдать беспристрастность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий и общественных объединений;

ж) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

з) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

и) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

к) воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работниками Учреждения должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации Учреждения;

л) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов;

м) не использовать свое положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц, государственных (муниципальных) служащих и граждан при решении вопросов личного характера;

н) воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок, в том числе через средства массовой информации, в отношении деятельности Учреждения, его руководителей, если это не входит в их должностные обязанности;

о) постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере ответственности данного работника.

2.3. Работникам Учреждения, наделенным организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим сотрудникам Учреждения рекомендуется быть для них образцами профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в Учреждении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

2.4. Работник Учреждения, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Учреждения призван:

а) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

б) принимать меры по предупреждению коррупции;

в) не допускать случаев принуждения работников Учреждения к участию в деятельности политических партий и общественных объединений.

2.5. Работнику Учреждения, наделенному организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам Учреждения, следует принимать меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно - опасного поведения, своим личным поведением подавали пример честности, беспристрастности и справедливости.

III. Правила этического поведения работников учреждения

3.1. Понятия, используемые в Правилах, означают следующее:

- «сотрудники» - лица, состоящие с ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" в трудовых отношениях на основании трудового договора либо в гражданско-правовых отношениях на основании договора гражданско-правового характера, в функции которых входит обеспечение деятельности учреждения;

- «должностные лица» - лица, занимающие должности в аппарате управления учреждения, а также руководители структурных подразделений учреждения;

- «личная выгода» - заинтересованность должностного лица или работника учреждения, его близких родственников, супруга, супруги, усыновителя, усыновленных в получении не материальных благ и иных нематериальных преимуществ;

- «материальная выгода» - материальные средства, получаемые должностным лицом или сотрудником учреждения, его близкими родственниками, супругом, супругой, усыновителями, усыновленными в результате использования ими находящейся в распоряжении учреждения информации;

- «**конфликт интересов**» - противоречие между интересами ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" (или) его работников, и граждан и юридических лиц взаимодействующих с учреждением, в результате которого действия (бездействия) учреждения и (или) его работников причиняют убытки, нарушают права и законные интересы граждан и юридических лиц;

- «**служебная информация**» - любая, не являющаяся общедоступной и не подлежащая разглашению информация, находящаяся в распоряжении должностных лиц и работников учреждения в силу их служебных обязанностей, распространение которой может нарушить права и законные интересы граждан;

- «**конфиденциальная информация**» - документированная информация, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ;

- «**близкие родственники**» - родственники по прямой восходящей и нисходящей линии (родители и дети, дедушки, бабушки и внуки), полнородные и не полнородные (имеющие общих отца или мать) братья и сестры;

- «**учреждение**» - ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД».

3.2. Деятельность учреждения, а также его должностных лиц и сотрудников основывается на следующих принципах профессиональной этики:

- законность
- профессионализм
- добросовестность
- конфиденциальность
- информационная открытость
- эффективный внутренний контроль
- справедливое отношение

3.3. Работники Учреждения, осознавая ответственность перед государством, обществом и гражданами, призваны:

а) исполнять должностные обязанности добросовестно и на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы учреждения;

б) осуществлять свою деятельность в пределах полномочий учреждения;

в) не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

г) исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных обязанностей;

д) уведомлять представителей нанимателя (работодателя), органы прокуратуры или другие государственные органы обо всех случаях обращения к работнику учреждения каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

е) соблюдать установленные федеральными законами ограничения и запреты, связанные с работой в ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД";

ж) соблюдать нейтральность, исключающую возможность влияния на служебную деятельность решений политических партий, иных общественных объединений;

з) соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

и) проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

к) проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

л) воздержаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении сотрудниками учреждения должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб репутации или авторитету Учреждения;

м) принимать предусмотренные законодательством Российской Федерации меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникшего конфликта интересов;

н) внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей должен способствовать уважению граждан к медицинскому учреждению, соответствовать общепринятым деловому стилю, который отличают официальность, сдержанность, традиционность, аккуратность: этически не одобряется ношение одежды из прозрачных тканей и укороченной длины. Наличие бейджа обязательно для всех.

3.4. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, неуместны крупные, броские ювелирные изделия и бижутерия, излишне высокие каблуки на обуви.

Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может оскорбить религиозные чувства пациента другой конфессии.

3.5. Руководитель учреждения и работники, наделенные организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам учреждения, также призваны:

а) оптимально организовывать рабочий процесс в коллективе и учитывать способности каждого из сотрудников таким образом, чтобы у каждого была возможность работать на самом высоком уровне и получать удовольствие от своей работы;

б) на собственном примере демонстрировать высокий уровень профессионализма;

в) своевременно информировать сотрудников о принятых в отношении них решениях;

г) поддерживать доброжелательную деловую атмосферу в коллективе, предупреждать возможные конфликты между сотрудниками;

д) принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликтов интересов;

е) принимать меры по предупреждению коррупции;

з) не допускать случаев принуждения сотрудников учреждения к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

3.6. Должностным лицам и работникам рекомендуется воздержаться от высказываний, которые могут быть восприняты окружающими как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки. К таким высказываниям относятся, например: «вопрос решить трудно, но можно», «спасибо на хлеб не намажешь», «договоримся», «нужны более веские аргументы», «ну что будем делать?», а также следующие темы обсуждения:

- низкий уровень заработной платы работника и нехватка денежных средств на реализацию тех или иных нужд;

- желание приобрести то или иное имущество, получить ту или иную услугу, отправиться в туристическую поездку;

- отсутствие работы у родственников работника;

- необходимость поступления детей работника в образовательные учреждения и т.д.;

3.7. В служебном поведении работник Учреждения должен воздерживаться от:

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

IV. Ответственность за нарушение положений кодекса

4.1. В случае не соблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом, должностные лица и работники несут дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

4.2. Соблюдение сотрудниками Учреждения положений Кодекса учитывается при проведении аттестации в целях определения соответствия замещаемой должности, а также при определении размера материального стимулирования, поощрений или применении дисциплинарных взысканий.



Кодекс профессиональной этики врача ГКУЗ ТО «Тверской ОКПД»

I. Общие положения

1.1. Миссия врача состоит в охране здоровья и глубоком уважении личности и достоинства человека. Врачебная деятельность основана на высоких этических, моральных и деонтологических принципах. Эти требования остаются незыблемыми даже после смерти человека.

1.2. Кодекс профессиональной этики врача Государственного казенного учреждения здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее Кодекс), разработанный в соответствии с Кодексом профессиональной этики врача Российской Федерации (Принят Первым национальным съездом врачей Российской Федерации (г. Москва, 5 октября 2012 г.), ст. 41 Конституции России, ст. 71 (Клятва врача) Федерального закона РФ № 323-ФЗ от 21.11.2011г. «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», является сводом этических норм и правил поведения, которыми рекомендовано руководствоваться врачебному персоналу ГКУЗ ТО «Тверской ОКПД» (далее - Учреждение) при выполнении должностных обязанностей.

1.3. Этический кодекс содержит формально-определенные нравственные правила, соблюдение которых является условием профессионального и карьерного роста, а также настойчивым требованием общества к представителям социально-значимых профессий.

1.4. Положения Кодекса распространяются на весь врачебный персонал Учреждения.

1.5. Необходимость соблюдения настоящего Кодекса является одним из условий трудового договора с сотрудником. Сотрудник обязан вести себя в соответствии с настоящим Кодексом, знакомиться с изменениями в нем и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

II. Цели Кодекса

2.1. Кодекс определяет:

1. Этические нормы поведения, требования к внешнему виду врача.
2. Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам, к младшему медицинскому персоналу, к пациенту.
3. Этику взаимоотношений с коллегами.
4. Этику взаимоотношений с общественностью.
5. Меры ответственности.

III. Этические нормы поведения и требования к внешнему виду врача

3.1. Врач должен иметь аккуратный внешний вид: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм). Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей и укороченной длины. Наличие бейджа обязательно для всех.

3.2. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, маникюр с ярким лаком, неуместны крупные, броские ювелирные изделия и бижутерия, излишне высокие каблуки на обуви. Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может оскорбить религиозные чувства пациента другой конфессии.

3.3. В отношениях с коллегами, пациентами и их родственниками необходимо придерживаться спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключающего малейший намек на неравноть положения, в спокойной для пациента обстановке. Не допускается использование нецензурных слов и сленговых выражений.

Считается неэтичным:

- беседа с пациентом или его родственниками с наличием маски на лице, если она не используется с целью профилактики инфекционного заболевания;
- беседа с пациентом или его родственниками в коридоре;
- нахождение младшего медицинского персонала в кабинете во время приема пациента;

- обсуждение действий или бездействия коллег и иных сотрудников в присутствии пациентов, посетителей и других коллег, высказываться о профессиональных качествах коллеги в неуважительном свете;

- обсуждение причины обращения пациента в Учреждение в присутствии посторонних, в том числе других пациентов;

- беседы личного характера между сотрудниками на глазах пациента, приемы пищи, чаепития в зоне, где находятся посетители и пациенты Учреждения;

- вмешиваться в личную жизнь, давать советы, комментировать ситуации из личной жизни; - любые выяснения отношений, публичные конфликты;

- выносить склоки внутри коллектива на общее обсуждение.

3.4. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны.

3.5. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плейеров, наушников от телефонов, плейеров.

3.6. В медицинских учреждениях не допускается распитие спиртных напитков, курение, прием наркотических и токсичных средств.

3.7. Не допускается ношение медицинской одежды, использование медицинской аппаратуры и оборудования, рецептурных бланков с логотипами фирм-производителей лекарственных средств, медицинской аппаратуры.

IV. Этические нормы, которыми руководствоваться врачи в своей деятельности по отношению к пациентам

4.1. Врач должен всегда соблюдать и поддерживать профессиональные стандарты деятельности, определяемые Министерством здравоохранения Российской Федерации, Министерством здравоохранения Тверской области, профессиональных медицинских сообществ. Врач должен быть компетентным в отношении моральных и юридических прав пациента, провозглашенных Всемирной медицинской ассоциацией, Всемирной организацией здравоохранения и закрепленных в законодательстве Российской Федерации.

4.2. Врач должен быть готов оказать квалифицированную медицинскую помощь пациентам независимо от их возраста, пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения.

4.3. Проявления высокомерия, пренебрежительного отношения, или обращения, унижающего человеческое достоинство пациента или его родственников, недопустимы.

4.4. Врач должен уважительно относиться к религиозным и культурным традициям пациента, но не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, философские, политические убеждения, в том числе и путем размещения листовок, плакатов, календарей с отображением данных тем.

4.5. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам врач должен руководствоваться только медицинскими критериями.

4.6. В случаях, требующих по медицинским показаниям контроля за поведением пациента следует ограничить свое вмешательство в личную жизнь пациента исключительно профессиональной необходимостью.

4.7. Запрещается прием подарков или иных видов благодарностей до выписки больного из стационара. Врач должен отказываться от подарков и лестных предложений со стороны пациента, если в основе лежит его желание добиться привилегированного положения по сравнению с другими пациентами. Врач вправе принять благодарность от пациента, если она выражается в форме, не унижающей человеческое достоинство обоих, не противоречит принципам справедливости и не нарушает правовых норм о дарении, закрепленных действующим законодательством РФ (ст. 575 Гражданского кодекса РФ). Этически одобряется безвозмездная помощь малоимущим пациентам и пациентам, находящимся в трудной жизненной ситуации. Нельзя принимать поощрения от фирм-изготовителей и распространителей за назначение предлагаемых ими лекарств и изделий медицинского назначения.

4.8. Врач должен быть правдивым и честным. Моральный долг врача – информировать пациента о его правах. Он обязан уважать право пациента на получение информации о состоянии его здоровья, о возможном риске и преимуществах предлагаемых методов лечения, о диагнозе и прогнозе, равно как и его право отказываться от информации вообще.

4.9. Врач должен уважать право пациента или его законного представителя соглашаться на медицинское вмешательство или отказаться от него. Врач должен быть уверен, что решение о согласии или отказе принято пациентом добровольно и осознанно. Обязанность врача в доступной форме объяснять пациенту последствия отказа от медицинской процедуры. Отказ от медицинского вмешательства оформляется в письменной форме в соответствии с нормативными положениями.

Отказ пациента или его законного представителя не должен влиять на его положение и негативно отражаться на отношение к нему врача. Категорически запрещается использование медицинских средств с целью наказания пациента.

4.10. Врач не должен заниматься саморекламой при общении с пациентом.

4.11. Врач, обследующий или лечащий лицо, лишенное свободы, не может ни прямо, ни косвенно способствовать посягательству на физическую или психологическую неприкосновенность этого лица, на его достоинство. Врач должен уделять особое внимание тому, чтобы пребывание в местах лишения свободы не стало препятствием для получения своевременной и качественной медицинской помощи. Если врач констатирует, что человек, лишенный свободы, стал жертвой насилия или же плохого обращения с ним, он должен уведомить об этом своего работодателя и органы прокуратуры.

4.12. Каждый врач должен постоянно совершенствовать свои медицинские знания и навыки, регулярно принимать участие в образовательных мероприятиях, которые помогают поддерживать их на современном уровне и совершенствовать уровень компетенции и профессионализма. Врач имеет право на повышение квалификации в системе непрерывного медицинского образования на бесплатной основе.

4.13. Врач обязан хранить врачебную тайну в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.14. Врач должен доступными ему средствами через СМИ (газеты, журналы, радио, телевидение, беседы и пр.), сеть "Интернет" (интернет-сайты, интернет-газеты и журналы, форумы и другие формы) пропагандировать здоровый образ жизни. Врач несет всю полноту ответственности за свои действия и советы в указанных средствах информации перед гражданами и медицинским сообществом.

4.15. Врач должен с уважением относиться к праву умирающего на гуманное отношение и достойную смерть с максимально достижимым физическим, эмоциональным и духовным комфортом. Первейшие моральные обязанности врача: предотвращение и облегчение страданий, оказание умирающему и его семье психологической поддержки. Эвтаназия с целью прекращения жизни умирающего пациента, даже по его просьбе, неэтична и недопустима. Врач обязан уважать закрепленные в законодательстве Российской Федерации права граждан относительно патологоанатомических вскрытий.

4.16. Поведение врача не должно быть примером отрицательного отношения к здоровью.

4.17. Врачу запрещается мошенничество в любой форме, выдача заведомо ложных заключений. Запрещается всякий говор, а также коррупционные отношения между врачами и другими физическими и юридическими лицами.

4.18. Врач не должен вмешиваться в семейную и личную жизнь пациента, не имея на то законных оснований.

4.19. При все возрастающем многообразии и активности современных методов диагностики и лечения, каждый врач обязан обеспечить максимальную безопасность оказания медицинской помощи, чтобы снизить риск возникновения ятрогенных заболеваний, действуя в пределах обоснованного риска.

4.20. В интересах обеспечения жизни и здоровья граждан врач не должен пропагандировать и применять в целях профилактики и лечения методы и средства оккультного характера.

4.21. Врач имеет право на защиту своих прав и интересов. Защита прав врачей в сферах трудовых отношений, социального обеспечения, административной и уголовной ответственности осуществляется при содействии медицинских профессиональных некоммерческих организаций.

4.22. При оказании медицинской помощи врач должен помнить, что его профессия - это не бизнес. При организации лечебно-диагностического процесса, включая лекарственное обеспечение, приоритет для врача - оказание необходимой и качественной медицинской помощи, а не извлечение коммерческой выгоды для себя лично и учреждения, в котором он работает.

4.23. Если врач осознает, что человеку, к которому его вызвали, причинен вред в результате противоправных действий, он должен проинформировать органы внутренних дел о фактах вызовов к таким пациентам в порядке, установленном законодательством, а также по возможности проинформировать иные органы, в компетенцию которых входит защита прав граждан.

4.24. Врач не должен вести личные разговоры по телефону, или другим электронным устройствам, во время приема пациентов.

V. Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам и младшему медицинскому персоналу

5.1. Врач обязан уважительно относиться к медицинской сестре и младшему медицинскому персоналу.

5.2. Врач в отношениях с медицинскими сестрами и младшими медицинскими сестрами должен придерживаться принципа субординации. Обращение с медицинскими сестрами и младшим медицинским персоналом должно быть по имени и отчеству, обращение только имени допускается только при согласии лиц.

5.3. Врач должен давать распоряжения медицинской сестре в пределах ее профессиональной компетентности.

5.4. Врач должен распоряжения среднему и младшему медицинскому персоналу без унижения человеческого достоинства, советы давать корректно, не показывать своё превосходство;

5.5. Фамильярность, неслужебный характер взаимоотношений медицинской сестры, младшего медицинского персонала и врача при исполнении ими профессиональных обязанностей осуждаются медицинской этикой.

VI. Этика взаимоотношений с коллегами

6.1. Врач должен уважительно относиться к своим учителям.

6.2. Во взаимоотношениях с коллегами врач должен быть честным, справедливым, признавать их знания и опыт.

6.3. Врач должен помогать в меру своих знаний и полномочий коллегам по профессии, рассчитывая на такую же помощь с их стороны.

6.4. Врач должен уважать давнюю традицию своей профессии — оказывать медицинскую помощь коллеге безвозмездно.

6.5. Врач должен соблюдать принципы преемственности и коллегиальности при лечении пациентов.

6.6. Попытки завоевать себе авторитет путем дискредитации коллег неэтичны. Недопустимо публично ставить под сомнение профессиональную квалификацию другого врача, создавать искусственный популизм среди коллег и подчиненных путем принижения роли и заслуг других сотрудников.

6.7. Врач, столкнувшись с нелегальной, неэтичной или некомпетентной практикой другого врача вправе доложить об этом руководству Учреждения.

VII. Этика взаимоотношений с руководством

7.1. Врач должен уважительно относиться к своему непосредственному руководителю и вышестоящему руководству.

7.2. Врач не должен льстить руководителю с целью получения льгот для себя, шантажировать руководство увольнением.

7.3. Врач не должен жаловаться вышестоящему руководству без предварительной работы по устраниению проблем, если пожаловался - предложить варианты их решения.

7.4. Врач должен воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности руководителя, если это не входит в его должностные обязанности.

VIII. Врач и научно-исследовательская деятельность, биоэтика

8.1. Этический комитет решает профессионально-этические и профессионально-правовые вопросы, связанные с научно-исследовательской деятельностью при вмешательстве в психическую и физическую целостность человека, а также при использовании материалов или данных, принадлежащих определенному человеку.

8.2. Врач, занимающийся научно-исследовательской деятельностью, не должен использовать свои научные знания в ущерб здоровью и безопасности пациента или общества.

8.3. Интересы науки и общества не могут превалировать над интересами человека.

8.4. Планируя эксперимент с участием пациента, врач обязан быть честным и порядочным в своих действиях, сопоставить степень риска причинения ущерба пациенту и возможность достижения предполагаемого положительного результата.

8.5. Испытания и эксперименты могут проводиться лишь при условии получения добровольного согласия пациента после предоставления ему полной информации. Пациент имеет право отказаться от участия в исследовательской программе на любом ее этапе.

8.6. Новые медицинские технологии и методики, лекарственные и иммунобиологические средства могут применяться в медицинской практике только после одобрения медицинским сообществом и разрешения, оформленного в установленном порядке в соответствии с российским законодательством.

8.7. Перед проведением социологических опросов (устных, письменных), анкетирований, врач должен поставить в известность своего непосредственного руководителя.

IX. Этика взаимоотношений с общественностью

9.1. Врач должен активно участвовать в информировании и медико-санитарном просвещении населения.

9.2. Долг врача — привлекать внимание общества и средств массовой информации к достижениям и недостаткам врачебной профессии.

9.3. В пределах своей компетенции врач должен защищать общество от дезинформации или неправильной интерпретации, оказанной медицинской помощи.

9.4. Если врач участвует в организованном коллективном отказе от работы (забастовке), это не освобождает его от обязанности оказывать неотложную медицинскую помощь, а также от этических обязательств по отношению к тем пациентам, кто в данный момент проходит курс лечения.

9.5. Врач должен поддерживать авторитет и репутацию своей профессии.

9.6. При соблюдении профессиональных обязанностей и этических норм врач вправе рассчитывать на моральную поддержку общества.

X. Ответственность за нарушение положений кодекса

10.1. В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом, врач несёт дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

10.2. Соблюдение врачами положений Кодекса учитывается:

- при определении размера материального стимулирования;
- при проведении аттестаций на квалификационную категорию;
- в целях определения соответствия занимаемой и/или замещаемой должности;
- в целях включения в резерв руководящей должности;
- при поощрении или применении дисциплинарных взысканий;
- при составлении характеристик.

СОГЛАСОВАНО

Председатель первичной профсоюзной организации Главный врач

ГКУЗ ТО
«Тверской
ОКПТД»

Е.И. Булдакова

г.

УТВЕРЖДЕНО

А.Г. Шалаев

« _____ г.

«Этический кодекс медицинской сестры ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»

I. Общие положения

1.1. Медицинская сестра несет моральную ответственность за свою деятельность перед пациентом, коллегами и обществом. Этической основой профессиональной деятельности медицинской сестры являются гуманность и милосердие. Важнейшими задачами профессиональной деятельности медицинской сестры являются: комплексный всесторонний уход за пациентами и облегчение их страданий; восстановление здоровья и реабилитация; содействие укреплению здоровья и предупреждение заболеваний.

1.2. Этический кодекс медицинской сестры Государственного казенного учреждения здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее Кодекс) разработан в соответствии с Этическим кодексом медицинской сестры России, принятым Ассоциацией медицинских сестер России в 2010 году, санитарными нормами и правилами и иными нормативными актами, регламентирующими медицинскую деятельность в Российской Федерации.

1.3. Этический кодекс является сводом этических норм и правил поведения, которыми рекомендовано руководствоваться среднему медицинскому персоналу ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" (далее - Учреждение) при выполнении должностных обязанностей.

1.4. Этический кодекс — содержит формально-определенные нравственные правила, соблюдение которых является условием профессионального и карьерного роста, а также настойчивым требованием общества к представителям социально - значимых профессий.

1.5. Положения Кодекса распространяются на весь средний медицинский персонал Учреждения.

1.6. Необходимость соблюдения настоящего Кодекса является одним из условий трудового договора с сотрудником. Сотрудник обязан вести себя в соответствии с настоящим Кодексом, знакомиться с изменениями в нем и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

II. Цели Кодекса

2.1. Кодекс определяет:

1. Этические нормы поведения, требования к внешнему виду врача.
2. Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам, к младшему медицинскому персоналу, к пациенту.
3. Этику взаимоотношений с коллегами.
4. Этику взаимоотношений с общественностью.
5. Меры ответственности.

III. Этические нормы поведения и требования к внешнему виду медицинской сестры

3.1. Медицинская сестра должна иметь аккуратный внешний вид: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм). Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей и укороченной длины. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны. Наличие бейджа обязательно для всех.

3.2. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, неуместны крупные, броские ювелирные изделия и бижутерия, излишне высокие каблуки на обуви. Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может оскорбить религиозные чувства пациента другой конфессии.

3.3. Для обеспечения инфекционной безопасности необходимо соблюдать следующие условия: коротко подстриженные ногти, отсутствие лака на ногтях, отсутствие искусственных ногтей, отсутствие на руках колец, перстней и других ювелирных украшений.

3.4. В отношениях с коллегами, пациентами и их родственниками необходимо придерживаться спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключающего малейший намек на неравното положения, в спокойной для пациента обстановке. Не допускается использование нецензурных слов и сленговых выражений.

Считается неэтичным:

- беседа с пациентом или его родственниками с наличием маски на лице, если она не используется с целью профилактики инфекционного заболевания;
- беседа с пациентом или его родственниками в коридоре;
- нахождение младшего медицинского персонала в кабинете при проведении процедур пациенту;
- обсуждение действий/бездействия врачей, коллег и иных сотрудников в присутствии пациентов, посетителей и других коллег, высказываться о профессиональных качествах коллеги в неуважительном свете;
- обсуждение причины обращения пациента в Учреждение в присутствии посторонних, в том числе других пациентов;
- беседы личного характера между сотрудниками на глазах пациента, приемы пищи, чаепития в зоне, где находятся посетители и пациенты Учреждения;
- вмешиваться в личную жизнь, давать советы, комментировать ситуации из личной жизни;
- любые выяснения отношений, публичные конфликты;
- выносить склоки внутри коллектива на общее обсуждение.

3.5. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плейеров, наушников от телефонов, плейеров.

3.6. В медицинских учреждениях не допускается распитие спиртных напитков, курение, прием наркотических и токсичных средств.

3.7. Не допускается ношение медицинской одежды, использование медицинской аппаратуры и оборудования, рецептурных бланков с логотипами фирм-производителей лекарственных средств, медицинской аппаратуры.

IV. Этические нормы, которыми должна руководствоваться медицинская сестра в своей деятельности по отношению к пациентам

4.1. Медицинская сестра должна всегда соблюдать и поддерживать профессиональные стандарты деятельности, определяемые Министерством здравоохранения Российской Федерации и Министерством здравоохранения Тверской области.

4.2. Медицинская сестра обязана оказывать пациенту качественную медицинскую помощь, отвечающую принципам гуманности и профессиональным стандартам. Профессиональная и этическая обязанность медицинской сестры оказывать, в меру своей компетенции, неотложную медицинскую помощь любому человеку, нуждающемуся в ней.

4.3. Медицинская сестра должна превыше всего ставить сострадание и уважение к жизни пациента. Медицинская сестра обязана уважать право пациента на облегчение страданий в той мере, в какой это позволяет существующий уровень медицинских знаний.

4.4. Медицинская сестра не вправе участвовать в пытках, казнях и иных формах жестокого и бесчеловечного обращения с людьми.

4.5. Медицинская сестра не вправе способствовать самоубийству больного.

4.6. Медицинская сестра должна быть постоянно готова оказать компетентную помощь пациентам независимо от их возраста или пола, характера заболевания, расовой или национальной принадлежности, религиозных или политических убеждений, социального или материального положения или других различий. Осуществляя уход, медицинская сестра должна уважать право пациента на участие в планировании и проведении лечения.

4.7. Проявления высокомерия, пренебрежительного отношения или унизительного обращения с пациентом недопустимы.

4.8. Медицинская сестра не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, политические убеждения.

4.9. При установлении очередности оказания медицинской помощи нескольким пациентам медицинская сестра должна руководствоваться только медицинскими критериями, исключая какую-либо дискриминацию.

4.10. В случаях, требующих по медицинским показаниям контроля за поведением пациента, медицинской сестре следует ограничивать свое вмешательство в личную жизнь пациента исключительно профессиональной необходимостью.

4.11. Медицинская сестра не вправе безучастно относиться к действиям третьих лиц, стремящихся принести пациенту такой вред.

4.12. Действия медицинской сестры по уходу, любые другие медицинские вмешательства, сопряженные с болевыми ощущениями и иными временными негативными явлениями, допустимы лишь в его интересах. Производя медицинские вмешательства, чреватые риском, медицинская сестра обязана предусмотреть меры безопасности, купирования угрожающих жизни и здоровью пациента осложнений.

4.13. При работе с детьми медицинская сестра не должна проявлять торопливость и резкость в обращении, все манипуляции (перевязки, инъекции и др.) должны производиться чрезвычайно осторожно, с применением во всех возможных случаях современных способов обезболивания и с предварительной подготовкой ребенка. Чуткость, ласковый голос, умение общения с больным ребенком, сострадание к его боли - неизменные качества сестер, работающих в этих кабинетах.

4.14. Медицинская сестра имеет моральное право передавать профессиональные сведения лишь по согласованию с лечащим врачом в качестве члена бригады, обслуживающей данного пациента. В исключительных случаях медицинская сестра имеет право скрыть от пациента профессиональную информацию, если она убеждена, что таковая причинит ему серьезный вред.

4.15. Моральный и профессиональный долг медицинской сестры - в меру своей квалификации разъяснять пациенту последствия отказа от медицинской процедуры. Отказ пациента не должен влиять на его положение и негативно отражаться на отношении к нему медицинской сестры и других медицинских работников.

4.16. Медицинская сестра должна сохранять в тайне от третьих лиц доверенную ей или ставшую ей известной в силу исполнения профессиональных обязанностей информацию о состоянии здоровья пациента, диагнозе, лечении, прогнозе его заболевания, а также о личной жизни пациента даже случае смерти пациента.

4.17. Медицинская сестра обязана неукоснительно выполнять свои функции по защите конфиденциальной информации о пациентах, в каком бы виде она ни хранилась. Медицинская сестра вправе раскрыть конфиденциальную информацию о пациенте какой-либо третьей стороне только с согласия самого пациента. Медицинская сестра вправе передавать конфиденциальную информацию без согласия пациента лишь в случаях, предусмотренных законом. При этом пациента следует поставить в известность о неизбежности раскрытия конфиденциальности информации. Во всех других случаях медицинская сестра несет личную моральную, а иногда и юридическую, ответственность за разглашение профессиональной тайны.

4.18. Медицинская сестра обязана владеть необходимыми знаниями и умениями в области паллиативной медицинской помощи, дающей умирающему возможность окончить жизнь с максимально достижимым физическим, эмоциональным и духовным комфортом. Эвтаназия, то есть преднамеренные действия медицинской сестры с целью прекращения жизни умирающего пациента, даже по его просьбе, неэтична и недопустима.

4.19. Медицинская сестра должна относиться уважительно к умершему пациенту. При обработке тела следует учитывать религиозные и культурные традиции.

4.20. Интересы личности пациента для медицинской сестры должны быть всегда выше интереса общества и науки. Участвуя в научных исследованиях, медицинская сестра обязана особенно строго обеспечивать защиту тех пациентов, которые сами не в состоянии об этом позаботиться (дети, лица с тяжелыми психическими расстройствами). Участие пациента в учебном процессе допустимо лишь с соблюдением тех же гарантий защиты их прав.

4.21. Медицинская сестра должна поддерживать авторитет и репутацию своей профессии. Медицинская сестра несет личную моральную ответственность за поддержание, внедрение и улучшение стандартов сестринского дела.

4.22. Право и долг медицинской сестры - отстаивать свою моральную, экономическую и профессиональную независимость. Медицинская сестра должна отказываться от подарков и лестных предложений со стороны пациента, если в основе лежит его желание добиться привилегированного положения по сравнению с другими пациентами. Медицинская сестра вправе принять благодарность от пациента, если она выражается в форме, не уничтожающей человеческое достоинство обоих, не противоречит принципам справедливости и порядочности и не нарушает правовых норм.

4.23. Интимные отношения с пациентом осуждаются медицинской этикой.

4.24. Поведение медицинской сестры не должно быть примером отрицательного отношения к здоровью.

V. Медицинская сестра и ее коллеги.

5.1. Медицинская сестра должна отдавать дань заслуженного уважения своим учителям.

5.2. Во взаимоотношениях с коллегами медицинская сестра должна быть честной, справедливой и порядочной, признавать и уважать их знания и опыт, их вклад в лечебный процесс.

5.3. Медицинская сестра обязана в меру своих знаний и опыта помогать коллегам по профессии, рассчитывая на такую же помощь с их стороны, а также оказывать содействие другим участникам лечебного процесса, включая добровольных помощников.

5.4. Медицинская сестра обязана уважать давнюю традицию своей профессии - оказывать медицинскую помощь коллеге безвозмездно.

5.5. Попытки завоевать себе авторитет путем дискредитации коллег неэтичны.

5.6. Моральный и профессиональный долг медицинской сестры - помогать пациенту выполнять назначенную врачом программу лечения. Медицинская сестра обязана точно и квалифицированно производить назначенные врачом медицинские манипуляции. Если медицинская сестра сомневается в целесообразности лечебных рекомендаций врача, она должна тактично обсудить эту ситуацию сначала с самим врачом, а при сохраняющемся сомнении и после этого - с вышестоящим руководством.

5.7. Фамильярность, неслужебный характер взаимоотношений врача и медицинской сестры при исполнении ими профессиональных обязанностей осуждаются медицинской этикой.

5.8. Медицинская сестра обязана уважительно относиться к младшему медицинскому персоналу, должна придерживаться принципа субординации. Обращение с младшим медицинским персоналом должно быть по имени и отчеству, обращение только имени допускается только при согласии лиц.

5.9. Медицинская сестра должна давать распоряжения младшему медицинскому персоналу в пределах ее профессиональной компетентности, без унижения человеческого достоинства, советы давать корректно, не показывать свое превосходство.

VI. Медицинская сестра и сомнительная медицинская практика.

6.1. Медицинская сестра, столкнувшись с нелегальной, неэтичной или некомпетентной медицинской практикой, должна становиться на защиту интересов пациента и общества.

6.2. Медицинская сестра обязана знать правовые нормы, регулирующие сестринское дело, систему здравоохранения в целом и применение методов традиционной медицины (целительства) в частности.

6.3. Медицинская сестра вправе обращаться за поддержкой в государственные органы здравоохранения, Ассоциацию медицинских сестер, предпринимая меры по защите интересов пациента от сомнительной медицинской практики.

VII. Этика взаимоотношений с общественностью.

7.1. Медицинская сестра должна активно участвовать в информировании и медико-санитарном просвещении населения, помогающем пациентам сделать правильный выбор в их взаимоотношениях с государственной, муниципальной и частной системами здравоохранения.

7.2. Долг медицинской сестры - привлекать внимание общества и средств массовой информации к нуждам, достижениям и недостаткам сестринского дела.

7.3. Медицинская сестра должна защищать общество от дезинформации или неправильной интерпретации сестринского дела.

7.4. Самореклама несовместима с медицинской этикой.

7.5. Если медицинская сестра участвует в организованном коллективном отказе от работы, она не освобождается от обязанности оказывать неотложную медицинскую помощь, а также от этических обязательств по отношению к тем пациентам, кто в данный момент проходит у нее курс лечения.

VIII. Ответственность за нарушение «Этического кодекса».

8.1. В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом, медицинская сестра несет дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

8.2. Соблюдение медицинской сестрой положений Кодекса учитывается:

- при определении размера материального стимулирования;
- при проведении аттестации на квалификационную категорию;
- в целях определения соответствия занимаемой и/или замещаемой должности;
- в целях включения в резерв руководящей должности;
- при поощрении или применении дисциплинарных взысканий;
- при составлении характеристик.



СОГЛАСОВАНО
Председатель первичной профсоюзной организации Главный врач
Г. Е. И. Булдакова



А. Г. Шалаев
Г.

«Этический кодекс сотрудника регистратуры ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»

I. Общие положения

1.1. Лечебный процесс в учреждении начинается уже в регистратуре и организация ее работы, определенным образом, оказывается на дальнейшем ходе лечения. Поэтому обстановка, с которой впервые сталкиваются посетители и пациенты: чистота и уют в помещении, отношение, поведение и внешний вид персонала должны поддерживать в нем уверенность в том, что именно в этом учреждении он быстро избавится от боли, восстановит свое здоровье. Создание максимального комфорта для посетителей и пациентов является одной из первоочередных задач сотрудников регистратуры ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД".

1.2. Этический кодекс является сводом этических норм и правил поведения, которым рекомендовано руководствоваться персоналу регистратуры ГКУЗ ТО "Тверской ОКПТД" (далее Учреждение) при выполнении должностных обязанностей.

1.3. Положения Кодекса распространяются на весь персонал регистратуры Учреждения.

1.4. Необходимость соблюдения настоящего Кодекса является одним из условий трудового договора с сотрудником. Сотрудник обязан вести себя в соответствии с настоящим Кодексом, знакомиться с изменениями в нем и принимать необходимые меры для выполнения его требований.

II. Цели Кодекса

2.1. Кодекс определяет:

1. Этические нормы поведения, требования к внешнему виду врача.
2. Этические нормы, которыми должны руководствоваться врачи по отношению к медицинским сестрам, к младшему медицинскому персоналу, к пациенту.
3. Этику взаимоотношений с коллегами.
4. Этику взаимоотношений с общественностью.
5. Меры ответственности.

III. Этические нормы поведения и требования к внешнему виду персонала регистратуры

3.1. Каждый сотрудник регистратуры на рабочем месте является представителем Учреждения и должен выглядеть достойно. Сотрудник регистратуры должен иметь аккуратный внешний вид: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм). Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей и укороченной длины. Наличие бейджа обязательно для всех.

3.2. Не одобряется использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, маникюр с ярким лаком, неуместны крупные, броские ювелирные изделия и бижутерия, излишне высокие каблуки на обуви. Украшения с религиозной символикой не должны открыто демонстрироваться, так как это может оскорбить религиозные чувства посетителя и/или пациента другой конфессии.

3.3. В отношениях с коллегами, посетителями и пациентами необходимо придерживаться спокойного, доброжелательного, делового разговорного тона, исключающего малейший намек на неравномерность положения. Не допускается использование нецензурных слов и сленговых выражений.

Считается неэтичным:

- нахождение посторонних в помещении регистратуры при разговоре с посетителями;
- обсуждение действий/бездействия врачей, коллег и иных сотрудников в присутствии пациентов, посетителей и других коллег, высказываться о профессиональных качествах коллеги в неуважительном свете;
- обсуждение причины обращения пациента в Учреждение в присутствии посторонних, в том числе других пациентов;

- беседы личного характера между сотрудниками на глазах пациента, приемы пищи, чаепития в зоне, где находятся посетители и пациенты Учреждения;
- вмешиваться в личную жизнь, давать советы, комментировать ситуации из личной жизни;
- любые выяснения отношений, публичные конфликты;
- выносить склоки внутри коллектива на общее обсуждение.

3.4. Длинные волосы должны быть аккуратно собраны. Не одобряется использование жевательных резинок, ношение музыкальных плейеров, наушников от телефонов, плейеров.

3.5. В Учреждении не допускается распитие спиртных напитков, курение, прием наркотических и токсичных средств.

3.6. Не допускается ношение медицинской одежды, использование медицинской аппаратуры и оборудования, рецептурных бланков с логотипами фирм-производителей лекарственных средств, медицинской аппаратуры.

IV. Этические нормы, которыми должны руководствоваться сотрудники регистратуры в своей деятельности по отношению к посетителям и пациентам

4.1. Стиль поведения сотрудников регистратуры предусматривает создание благоприятных условий для эффективного лечения, нравственного и психического покоя, уверенности больных в быстрейшем и полном выздоровлении.

4.2. В регистратуре должна быть создана обстановка четкой организации работы всех служб и кабинетов, приветливости и доброжелательности сотрудников. Персонал регистратуры обязан внимательно и чутко относиться к посетителям и пациентам, не допускать шума в коридорах.

4.3. Персонал регистратуры должен четко соблюдать распорядок работы. Необходимо быть всегда на рабочем месте, следить, чтобы у окошка не скапливались пациенты в ожидании отсутствующего администратора. Окошки регистратуры должны быть свободны для просмотра. Запрещаются личные разговоры сотрудников по телефонам регистратуры.

4.4. Персонал регистратуры должен быть предельно вежливым и внимательным к пациентам. Отвечать на вопросы необходимо четко, достаточно громко, никогда не высказывать своего раздражения, не переходить на крик, не должен вступать в пререкания.

4.5. Персонал регистратуры обязан всегда находить пути к дружескому контакту с посетителями и пациентами, родителями ребенка, не допускать небрежность и бес tactность в обращении с ними.

4.6. Четкость работы - обязательное требование для сотрудника регистратуры. Все должно делаться быстро, но в тоже время без лишней спешки и суеты, не в ущерб интересам посетителей и пациента. Все недоразумения, связанные с нечеткой работой структурных подразделений учреждения, выясняются не присутствии посетителей и пациентов.

4.7. При приеме детей персонал не должен проявлять торопливость и резкость в обращении, с детьми следует разговаривать спокойно, ласково. Сдержанность и внешнее спокойствие медицинского персонала оказывают положительное воздействие на чрезмерные эмоции родителей больного ребенка.

4.8. Недопустимо обращаться к посетителям, пациентам, родителям ребенка на «Ты». Обезличенное, невежливое обращение и, наоборот, излишняя фамильярность не могут способствовать установлению контакта, не создают обстановки взаимного доверия и уважения.

4.9. Весь медицинский и обслуживающий персонал в кабинетах и коридорах должен говорить тихо, вполголоса и только о том, что имеет непосредственное отношение к работе. Разбор и обмен мнениями производится не в присутствии посетителей Учреждения.

V. Правила работы в регистратуре

5.1. Перед началом работы сотрудник регистратуры должен проверить обязательное наличие и строгое соблюдение следующих стандартов:

Холл регистратуры: пол чистый, мебель, стекло без пятен и разводов, наличие стульев. Предоставлять бумагу и письменные принадлежности для оформления письменных обращений пациентов по их требованию. Размещение рекламных буклетов и анкет-опросников в доступных для пациентов местах.

5.2. Сотрудники регистратуры должны быть всегда максимально улыбчивыми и приветливыми. Всегда, когда пациенты заходят в Учреждение вставать из-за стойки, поздороваться, узнать цель посещения Учреждения, указать, где можно оставить верхнюю одежду.

5.3. В случае, если пациент обращается в Учреждение первый раз на оказание платных услуг, необходимо попросить его ознакомиться и заполнить договор на оказание платных медицинских услуг. Договор заполняется в двух экземплярах. Один экземпляр остается пациенту, другой подшивается в медицинскую карту амбулаторного больного.

5.4. Договор пациент заполняет собственноручно, где вписывает ФИО, адрес, телефон и паспортные данные.

5.5. В случае если пациент по какой-либо причине не может заполнить договор собственноручно (например: не взял очки, сломана рука и т.д.), то допускается заполнить его администратору, но подпись обязательно должна поставить пациент.

5.6. Анкета заполняется по желанию посетителя или пациента, если они не хотят ее заполнять, то не нужно настаивать.

5.7. Заполнение медицинской карты пациента:

Данные заполняются на основании паспортных данных, в случае отсутствия паспорта - со слов пациента:

- ФИО, дата рождения
- адрес фактического проживания
- адрес места регистрации
- номер контактного телефона

После заполнения медицинской карты, она передается в кабинет врача сотрудником регистратуры, либо врач или медицинская сестра забирает ее из регистратуры. **На руки пациенту медицинская карта не передается!**

Необходимо проверить, чтобы в медицинской карте пациента были: титульный лист, лист сигнальных отметок, листы для записи; лист информированного согласия, который заполняется пациентом в кабинете. Договор об оказании платных медицинских услуг ставиться в папку медицинской карты последним листом.

VI. Сотрудник регистратуры и его коллеги.

6.1. Во взаимоотношениях с коллегами сотрудник регистратуры должен быть честным и порядочным, признавать и уважать их знания и опыт, их вклад в лечебный процесс.

6.2. Сотрудник регистратуры обязан в меру своих знаний и опыта помогать коллегам по профессии, рассчитывая на такую же помочь с их стороны, а также оказывать содействие другим участникам лечебного процесса, включая добровольных помощников. Советы должны даваться без унижения человеческого достоинства, корректно, не показывая своё превосходство.

6.3. Попытки завоевать себе авторитет путем дискредитации коллег неэтичны.

6.4. Фамильярность, неслужебный характер взаимоотношений сотрудника регистратуры с вышестоящими коллегами при исполнении ими профессиональных обязанностей осуждаются медицинской этикой. Обращение с ними должно быть по имени и отчеству, обращение только по имени допускается только при согласии лиц.

VII. Ответственность за нарушение Кодекса

7.1. В случае несоблюдения правил и процедур, установленных настоящим Кодексом сотрудник регистратуры несёт дисциплинарную, материальную и иную предусмотренную законодательством РФ ответственность.

7.2. Соблюдение сотрудником регистратуры положений Кодекса учитывается:

- при определении размера материального стимулирования;
- в целях определения соответствия занимаемой должности;
- при поощрении или применении дисциплинарных взысканий;
- при составлении характеристик.

СОГЛАСОВАНО

Председатель первичной профсоюзной
организации Е.И. Булдакова
г.

УТВЕРЖДЕНО

А.Г. Шалаев
г.

«Стандарт ведения телефонных разговоров в ГКУЗ ТО «Тверской ОКПД»

1. Общие положения.

1.1. Стандарт ведения телефонных разговоров (далее - Стандарт) направлен на установление единой этики ведения телефонных разговоров в Государственном казенном учреждении здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (далее - ГКУЗ ТО "Тверской ОКПД"), развитие корпоративной культуры и повышение статуса учреждения.

1.2. Стандарт распространяется на медицинский и немедицинский персонал, работающий в ГКУЗ ТО "Тверской ОКПД", в том числе работающих по совместительству (далее - сотрудники).

1.3. В соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» информация о состоянии здоровья пациентов ГКУЗ ТО "Тверской ОКПД" по телефону предоставляться не может.

1.4. По телефону может быть предоставлена информация о факторах, способствующих сохранению здоровья граждан или оказывающих на него вредное влияние, включая информацию о санитарно-эпидемиологическом благополучии района проживания, состоянии среды обитания, рациональных нормах питания, качестве и безопасности продукции производственно-технического назначения, пищевых продуктов, товаров для личных и бытовых нужд, потенциальной опасности для здоровья человека выполняемых работ и оказываемых услуг, в том числе в рамках профилактического консультирования.

2. Основные правила ведения телефонных разговоров.

2.1. В ходе ведения телефонных разговоров сотрудникам следует проявлять тактичность, доброжелательность, использовать стандартный литературный язык, говорить грамматически правильно, чётко и внятно, ясно, конкретно, без намёков и двусмысленностей, чтобы не допускать неправильного понимания или превратного истолкования смысла слов. На вопросы сотрудники должны отвечать доступно, сведя до минимума использование узко профессиональных терминов, с употреблением этикетной лексики (слова «спасибо», «благодарю», «пожалуйста», «извините» и т.д.) и использованием сослагательного наклонения глагола, поскольку это смягчает общий тон разговора. В то же время следует иметь в виду, что излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, попросите, пожалуйста, если вам не трудно...» - такие церемонии ни к чему. Это затягивает разговор, вызывает раздражение.

Речевой шаблон:

Извините, не могли бы Вы ... (перезвонить, повторить, говорить громче и т.п.).

2.2. При ведении телефонных разговоров сотрудникам необходимо говорить лаконично, продолжительность разговора, как правило, должна составлять не более 6 минут.

2.3. Сотрудник, отвечающий по телефону, должен быть компетентным в своей области, стремиться оперативно и эффективно решить проблему или оказать помощь в её решении.

При невозможности разрешения ситуации самому надо чётко указать человека, к которому в нашем учреждении можно обратиться за помощью. Речевой шаблон:

К сожалению, я не владею информацией по данному вопросу в полном объёме. Вам следует обратиться ... (указать структурное подразделение или человека, который сможет помочь в решении вопроса) по телефону... (подсказать номер телефона).

2.4. Обращаться к собеседнику следует на «Вы» по имени и отчеству или только по имени, если собеседник это допускает.

2.5. Во время телефонного разговора желательно делать пометки, чтобы не упустить важные детали. Для этого следует использовать заранее подготовленные средства для записи деталей и достигнутых договорённостей (блокнот, бумагу для заметок, файл на компьютере).

2.6. Не допускается надолго отходить во время телефонного разговора от телефонного аппарата и заставлять собеседника ждать более чем 1 минуту, при этом следует объяснить причину, по которой нужно отойти от телефона, и обязательно дождаться ответа, подтверждающего, что собеседник готов ждать. Речевой шаблон:

Мне нужно ... (указать действия, которые необходимо совершить - например, уточнить эту информацию у руководителя, найти какой-то документ и т.п.), на это уйдет примерно 1 минута. Вы подождёте или Вам перезвонить?

2.7. При необходимости поиска дополнительной информации, который займёт более 1 минуты, или в случае, если нужно срочно отойти по другим делам (например, на совещание), сотрудник должен записать телефонный номер собеседника и попросить его разрешения перезвонить ему через определённое количество времени. Через обещанный срок сотрудник обязательно должен перезвонить.

Речевой шаблон:

К сожалению, я не готов(а) сейчас ответить на Ваш вопрос, для этого мне потребуется ... (указать действия, которые потребуется выполнить - например, с кем-то проконсультироваться, просмотреть какие-то материалы и т.п.).

К сожалению, в настоящий момент я не смогу дать исчерпывающий ответ на Ваш вопрос, так как мне необходимо срочно уйти на совещание.

Разрешите, я перезвоню Вам через... (указать определённое количество времени).

2.8. Не допускается вести «параллельные разговоры» с двумя людьми одновременно (по второму телефону или с посетителем), предпочтение отдаётся тому, кто обратился раньше, беседу со вторым лучше перенести на более позднее время, точно определив его.

Если в кабинете сотрудника находится посетитель, то общение с ним, несомненно, является приоритетным. Сотруднику следует ответить на звонок, но только для того, чтобы выяснить, кто звонит, и сообщить, когда можно перезвонить.

Если во время телефонного разговора к сотруднику пришли или позвонили по другому телефону, нужно извиниться и попросить разрешения перезвонить того, кто обратился позже, назвав точное время.

Если во время служебного телефонного разговора в кабинет сотрудника пришёл посетитель, необходимо попросить посетителя выйти и подождать либо извиниться перед собеседником и прервать на время разговор по телефону.

2.9. Во время телефонных разговоров недопустимо отвлекаться на другие дела, шумы и прочие помехи, жевать или прихлёбывать.

Перед тем, как чихнуть или откашляться, рекомендуется убрать трубку от лица, а после обязательно извиниться перед собеседником.

Не следует говорить громче или кричать, если плохо слышно собеседника, ведь он может слышать хорошо, лучше перезвонить с другого аппарата или в другое время.

Речевой шаблон:

Извините, очень плохо слышно, не могли бы Вы повторить (говорить громче, перезвонить)?

2.10. Инициатива окончания разговора принадлежит либо позвонившему, либо старшему из говорящих по социальному статусу или по возрасту в соответствии со следующими правилами:

- 1) мужчина должен положить трубку позже, чем женщина;
- 2) молодой человек не может прекратить разговор до того, как закончит говорить человек старше его по возрасту;
- 3) подчинённое лицо может опустить трубку после того, как это сделает лицо вышестоящее;
- 4) если разговаривают два равных по возрасту и положению человека, то первым кладёт трубку тот, кто позвонил.

2.11. При телефонном разговоре недопустимо:

игнорировать вопросы собеседника;

прерывать телефонный разговор более чем на 1 минуту; бесцеремонно перебивать собеседника; долго молчать, не подтверждая участия в беседе краткими репликами; отвечать вызовом на агрессию или невежливость собеседника, давать волю эмоциям;

использовать двусмысленные фразы, намёки; задерживать собеседника, если он занят или спешит; завершить беседу не попрощавшись; не перезвонить, если пообещали сделать это.

3. Правила ведения телефонных разговоров в регистратуре/справочной.

3.1.. В телефонном разговоре имеют значение тон, манера говорить и используемые слова. Если пациенты почувствуют заботу и внимание администратора с первых минут телефонного разговора, более высокая вероятность того, что они доверятся профессионализму сотрудников нашего учреждения.

3.2. Поднимайте трубку на 1-3ий звонок. Если трубку вы не берете слишком долго, это свидетельствует о низкой корпоративной культуре учреждения. Не торопитесь. Любому человеку требуется хотя бы пара секунд, чтобы сконцентрироваться и настроиться на разговор.

3.3. В момент контакта по телефону голос - Ваша визитная карточка! Отвечать на телефонные звонки нужно с энтузиазмом и оптимизмом в голосе, говорить чуть медленнее, чем при непосредственном общении, это создает впечатление уверенного в себе человека. Во время разговора по телефону старайтесь улыбаться, поскольку ваше эмоциональное состояние отражается на вашем голосе, и спокойно произнести «Добрый день/утро! Республиканский противотуберкулезный диспансер, администратор Анна Сергеевна, чем могу Вам помочь?». Говорить нужно очень четко, выговаривая буквально каждое слово, четкость произношения свидетельствует о внутренней культуре и дисциплине.

Помните, что многие пациенты, звоня Вам, уже находятся в нервном напряжении, и если администратор отвечает им тоном "что надо?", это только усугубит их настроение и может вызвать желание положить трубку и набрать другой номер, по которому им ответят более любезно.

3.4. Разговаривая по телефону, ставьте себя на место звонящего. Думайте о том, какое впечатление Вы хотели бы создать об учреждении и в соответствии с этим гибко меняйте Ваши телефонные манеры.

4. Правила ведения телефонных разговоров при исходящем телефонном звонке.

4.1. При исходящем телефонном звонке сотрудник должен поприветствовать собеседника «Доброе утро» (до 12.00) или «Добрый день» (с 12.00 до 18.00), четко произнести название медицинской организации, отделения/подразделения и представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество).

4.3. Если нужен конкретный человек, следует попросить пригласить его к телефону. Если необходимый человек отсутствует, необходимо поинтересоваться, когда лучше ему позвонить, или попросить передать, кто звонил, и оставить информацию, когда и где вас можно легко найти.

4.4. Если звонок предполагает просьбу, запрос информации, а сотрудник не знает, в чьей компетенции находится интересующий его вопрос, не стоит излагать суть тому, кто первым поднял трубку. Следует вежливо уточнить, кто решает данный вопрос.

4.5. В самом начале разговора необходимо уточнить у собеседника, есть ли у него возможность провести разговор именно сейчас, а также в какое время ему будет удобно перезвонить (в случае, если сотруднику заранее не было назначено время для телефонного звонка).

4.6. Во время деловой беседы необходимо ёмко, кратко и грамотно изложить суть проблемы. Лучше заранее подготовиться к разговору, наметить вопросы и определить последовательность их обсуждения.

4.7. Если разговор затягивается, иногда следует корректно поинтересоваться у собеседника, есть ли у него время для продолжения разговора.

4.8. При завершении разговора следует поблагодарить собеседника за разговор и попрощаться.

4.9. В случае ошибочного набора номера не следует молча прерывать звонок, необходимо извиниться.

5. Правила телефонных разговоров с заявителями.

Звонки заявителей (жалующихся) в администрацию учреждения/ответственным лицам учреждения (заместителям главного врача, руководителям структурных подразделений учреждения) зачастую носят характер обращения к последней инстанции. Заявители звонят с целью высказать свои жалобы и претензии, когда их проблемы не смогли (или не захотели) решить лица, в чьей компетенции находится решение соответствующих проблем. Всё это приводит к тому, что возмущённые и обиженные заявители, доведённые порой до отчаяния, ведут разговор эмоционально, на повышенных тонах. Поэтому при разговоре с разгневанными заявителями важно не только оперативно и эффективно решить их проблему или помочь в её решении, но и оказать им некоторую психологическую помощь по телефону. В решении этого вопроса помогут следующие рекомендации психологов:

1. Никогда не обращайтесь к разуму рассерженного человека. Разгневанный человек плохо прислушивается к аргументам. И Ваша первая задача - успокоить человека и выяснить, в чём суть его проблемы. Научитесь быть хорошим слушателем, и пусть Ваш собеседник изольёт Вам душу. Внимательный слушатель всегда кажется скорее другом, чем врагом.

2. Не принимайте жалобы, адресованные кому-нибудь, на свой счёт. То, что позвонили Вам, не значит, что Вы виноваты. Поэтому успокойтесь и не принимайте обвинений на свой счёт.

Не теряйте самообладание. Говорите ровным голосом. «Трудные» звонки лучше воспринимать стоя или в движении, с жестикуляцией.

3. Чем агрессивнее Ваш собеседник, тем больше спокойствия должны проявлять Вы сами. Вести разумный разговор с человеком, который всё время кричит и осыпает Вас руганью, невозможно. Свядите в этот момент свои комментарии до сочувственных восклицаний, пока его гнев не иссякнет сам собой. Только после этого можно приступить к конструктивному разговору с ним.

4. Внешне Ваша речь должна звучать чуть менее активно, чем речь Вашего собеседника. Если Вы будете с ним на равных, может возникнуть спор или даже конфликт.

5. Сохраняйте хладнокровие и выдержку до конца. Как бы Вас ни разозлили слова вашего собеседника, Вы не должны дать почувствовать ему это ни словами, ни интонацией. Выйдя из себя, Вы еще более усложните ситуацию. Постарайтесь встать на место человека, который Вам жалуется. Слушайте понимающе.

6. Пусть человек выговорится до конца, пока не «выпустит пар». Иные люди не столько злы, сколько им хочется просто выговориться, излить душу. Вот пусть и сделают это.

7. Страйтесь, чтобы человек рассказал Вам всё, что его беспокоит. Постоянно просите человека поделиться с Вами всеми сомнениями, а Вы тем временем сумеете понять суть проблемы.

8. Поддерживайте контакт, то есть не молчите длительное время. Дайте понять, что вы открыты для обсуждения любых возможных проблем и заинтересованы в улучшении контакта и взаимопонимания. Важно, чтобы разговор вёлся в спокойном вежливом тоне и вызывал положительные эмоции, создавая тем самым атмосферу взаимного доверия.

9. Используйте паузы, чтобы перенаправить разговор в нужное Вам русло. Всякий раз, «вырнувшись на основную трассу» беседы, начинайте как бы новый смысловой абзац: говорите чётко, в начале предложения неплохо обратиться к собеседнику по имени и отчеству или сделать какое-то обобщающее замечание относительно вашей предыдущей беседы, подведя предварительный итог.

10. Если Вы решили, что не доживёте до ближайшей паузы, вероятно, лучше тактично прервать собеседника. Прерывайте не ради самого факта, а задайте конкретный вопрос, который имеет отношение к сути дела.

11. Не позволяйте втягивать себя в беседу, не относящуюся к делу. Поддерживайте только те темы, которые имеют прямое отношение к обсуждаемой проблеме.

12. Повторите заявителю то, что он сказал Вам, его же собственными словами. Повторяя слово в слово то, что сказал Вам человек в пылу гнева, Вы как бы переводите разговор в более нейтральный тон, повторяя его слова уже без тех эмоций, которые вкладывал в них он сам.

13. Избегайте возражений! Такая же оппозиционность предполагает отказ от конфликтной ситуации во имя решения более серьёзной задачи.

14. Никогда не говорите человеку, что он не прав. Это не убедит его, но лишь заденет его самолюбие, и он займет позицию самообороны. После этого вряд ли удастся его убедить. Лучше действовать дипломатичнее: «Быть может, я не прав, но давайте посмотрим...». Это хороший способ предложить собеседнику свой аргумент. Свои аргументы излагайте кратко и ясно. Ваши доводы должны быть правильными по существу, убедительными и грамотными по форме.

15. Всегда стремитесь к компромиссу. При возникновении каких-либо разногласий страйтесь разрешать их тактично.

В этом Вам помогут три правила:

1) правило трёх плюсов: похвалить собеседника или сделать ему комплимент не менее трёх раз (в начале беседы: «Спасибо, Ольга Ивановна, за Ваше неравнодушие к данной проблеме», в середине разговора: «Мне импонирует Ваша проницательность (скрупулёзность)» и при завершении беседы: «Приятно было с Вами пообщаться. Мы обязательно учтём все Ваши пожелания»),

2) правило объединения: стремление к достижению обоюдного согласия {«Нас с Вами объединяет желание решить этот вопрос наилучшим образом»},

3) правило соглашения: задавайте собеседнику вопросы, построенные таким образом, чтобы тот мог отвечать всегда «Да», Чем больше собеседник с Вами соглашается, тем больше шансов у Вас прийти с ним к компромиссу.

16. Не обещайте невыполнимого. Обещать можно лишь то, что Вам действительно под силу сделать. Невыполненные или заведомо ложные обещания раздражают и обижают человека ещё больше, чем Ваш отказ помочь ему. Не бойтесь сказать собеседнику, что Вам надо посоветоваться еще с кем-нибудь. Во всяком случае, это уже создаст у него впечатление, что Вы стараетесь помочь ему. Но если Вы пообещали помочь, то уж обязаны сделать это.

17. Ни при каких обстоятельствах не говорите, что не можете помочь заявителю. Выяснив подробности возникших затруднений, необходимо без промедления предложить заявителю план действий. Страйтесь найти решение. Самый оптимальный способ завершить разговор с заявителем - это найти решение его проблемы. Если не можете сами - отправьте его к тем сотрудникам, которые могут помочь. Только предварительно объясните коллеге всё, что касается жалобы заявителя, чтобы тому не пришлось излагать её вторично. Это, как правило, ещё больше выводит человека из себя.

18. Выясняйте детали, делайте пометки, записывайте основные пункты претензий, сообщая об этом собеседнику («подождите, я сейчас запишу»), что свидетельствует о том, как Вы цените своего собеседника и стараетесь ему помочь.

19. Будьте тактичны, не нарушайте границ личной сферы. Не следует затрагивать потенциально конфликтные темы (частную жизнь, индивидуальные предпочтения).

20. Не путайте тактичность с мягкостью. Вежливый разговор вовсе не означает, что следует во всем соглашаться с собеседником, уступать ему по всем параметрам, желая произвести хорошее впечатление. Не поддакивайте собеседнику, чтобы у него не сложилось впечатление, что Вы согласны со всеми его словами. Говорите «нет», когда это действительно нужно.

21. Если Вы виноваты, извинитесь как можно быстрее. Искреннее извинение является эффективным способом разрешения конфликтной ситуации.

Не оправдывайтесь, извинение с выдвижением оправданий - это уже не извинение. Возьмите на себя полную ответственность за свою ошибку (либо за ошибку Вашего структурного подразделения). Признайте, что Вы были неправы - решительно и без оговорок. Избегайте в конце извинения использовать слова «но» или «если» («Мне очень жаль, но...»). Это самое «но» имеет чёткий подтекст: «На самом деле я не жалею». Не унижайтесь, признавайте ошибки с чувством собственного достоинства. Не подстраивайтесь под собеседника, не рассыпайтесь в комплиментах. Обязательно предложите способ, как можно всё исправить.

«Памятка пациенту ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»

Уважаемый пациент!

В Государственном казенном учреждении здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД») необходимую медицинскую помощь оказывает высокопрофессиональный внимательный медицинский и немедицинский персонал.

Цель настоящей памятки - ознакомить с основными правами и обязанностями пациента ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД».

В соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации (Федеральный закон РФ от 21 ноября 2011г. № 323 - ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации») при обращении за медицинской помощью и ее получении

Вы имеете право:

- на уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и немедицинского персонала;
- выбор лечащего врача, если это не нарушает внутренний распорядок учреждения;
- профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;
- получение лечебного питания в случае нахождения на лечении в стационарных условиях;
- проведение консилиума и консультаций других специалистов;
- защиту сведений, составляющих врачебную тайну;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство;
- отказ от медицинского вмешательства, кроме случаев предусмотренных ст.20 п.9 настоящего ФЗ;
- получение информации о своих правах, обязанностях и о состоянии своего здоровья выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;
- возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью при оказании медицинской помощи;
- допуск адвоката или иного законного представителя для защиты Ваших прав;
- допуск священнослужителя, предоставление условий для отправления религиозных обрядов, если это не нарушает внутренний распорядок учреждения.

Действительное обеспечение и защита прав пациента предполагают соблюдение пациентом соответствующих обязанностей.

В нашем учреждении пациент обязан:

- соблюдать распорядок работы ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»;
- при обращении за медицинской помощью предоставить врачу полную информацию о своем здоровье, не утаивая перенесенные заболевания и оперативные вмешательства;
- выполнять предписания врача, своевременно сообщать врачу о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших проблем;
- заботиться о своем здоровье, не совершать действий, наносящих ущерб своему здоровью и здоровью других пациентов;
- уважать права других пациентов, медицинского и иного персонала учреждения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержаным, доброжелательным;
- информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;
- соблюдать правила поведения пациентов в медицинском учреждении, приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае опоздания ставить в известность врача или средний медицинский персонал учреждения;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом или ином токсическом опьянении;
- соблюдать гигиену и выполнять профилактические мероприятия, рекомендованные лечащим врачом;
- бережно относиться к имуществу учреждения, соблюдать чистоту и тишину в помещениях учреждения.

При причинении вреда медицинской организации пациент несет имущественную ответственность путем возмещения убытков в соответствии со ст. 1064, 1082 Гражданского кодекса РФ.

Меры безопасности, установленные в ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»

В целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, обеспечения личной безопасности работников учреждения, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения учреждения огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйствственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);

- принимать пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях, кроме специально отведенных для указанных целей мест;
- курить во всех помещениях учреждения, за исключением специально отведенных мест для курения табака;
- выносить из помещения учреждения документы, полученные для ознакомления;
- изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из информационных папок;
- помещать на стенах объявления без разрешения руководства учреждения;
- выполнять в помещениях медицинского учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях учреждения в иных коммерческих целях;
- запрещается доступ в здание и служебные помещения учреждения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.

Ответственность за нарушение правил пребывания

В случае нарушения пациентами и иными посетителями установленных правил поведения работники учреждения вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам учреждения и иным пациентам, нарушение общественного порядка в здании или служебных помещениях учреждения, неисполнение законных требований работников учреждения влечёт ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

Врач имеет право отказать пациенту в наблюдении и лечении (по согласованию с заведующим и (или) главным врачом и (или) заместителем главного врача), если это не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих, в случае несоблюдения пациентом предписаний или настоящих правил поведения и иных законных оснований.

В случае нарушения Ваших прав вы можете обратиться:

- к заведующему отделением, где Вы получаете лечение;
- в администрацию учреждения лично или оставить письменное обращение в приёмной главного врача учреждения;
- отправить письменное обращение по адресу: 170004, г. Тверь, ул. Ткача д.1а

E-mail: tokptd1@yandex.ru, а также оставить обращение сайте учреждения www.ptd-tver.ru;

- страховую медицинскую организацию, выдавшую Вам страховой полис;
- профессиональные медицинские ассоциации;
- общество защиты прав пациента;
- общество защиты прав потребителей;
- другие досудебные и судебные инстанции защиты Ваших прав.

Координатором работы по обеспечению прав пациентов в нашем учреждении являются:

- заместитель главного врача по медицинской части Кузнецова Ирина Викторовна, тел. (4822)44-44-08;
- заместитель главного врача по поликлинической работе Бакуленков Михаил Николаевич, тел. (4822) 44-44-08.

Дополнительная информация представлена на информационных стенах отделений, где Вы получаете лечение и на официальном сайте учреждения www.ptd-tver.ru

ОБРАЩЕНИЕ К ПАЦИЕНТУ

Государственного казенного учреждения здравоохранения «Тверской областной клинический противотуберкулезный диспансер» (ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД»)

Уважаемый пациент, Вам предстоит пройти обследование и лечение в нашем учреждении.

Надеемся, что предоставленная Вам информация заложит основу нашего дальнейшего взаимопонимания и сотрудничества.

В нашем учреждении Вам будут предоставлены современные методы обследования, необходимые для оценки Вашего состояние здоровья и выявления имеющихся заболеваний.

Всю информацию о результатах обследования, характере заболевания, возможных вариантах и прогнозе лечения Вы можете получить у своего лечащего врача и/или заведующего отделением.

Все диагностические и лечебные манипуляции будут осуществлены только с Вашего согласия. Вся информация для принятия Вами решения будет предоставлена лечащим врачом.

Информируем Вас, что согласно действующему законодательству информированное добровольное согласие гражданина и договор оказания медицинских услуг должны быть соответствующим образом оформлены в медицинской документации.

Вы имеете права отказатьься от той или иной диагностической или лечебной процедуры кроме случаев предусмотренных ст. 20 п. 9 Федерального закона РФ от 21 ноября 2011г. № 323 -ФЗ «Основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

В этом случае Ваш письменный отказ так же должен быть соответствующим образом оформлен в медицинской карте стационарного (амбулаторного) больного.

Ваш отказ не будет иметь административных последствий, однако он может повлиять на правильность установленного диагноза и послужить причиной снижения эффективности либо полной неэффективности проводимого Вам лечения.

Информируем Вас, что в случаях несоблюдения пациентом предписаний или правил внутреннего распорядка учреждения лечащий врач может обратиться в прокуратуру и/или органы внутренних дел, а также может отказатьься от наблюдения и лечения пациента в соответствии с законодательством РФ.

Вся информация, содержащаяся в медицинских документах пациента, составляет врачебную тайну и может предоставляться без Вашего согласия только по основаниям, предусмотренными законодательством РФ.

Вы имеете право запретить предоставление информации о Вашем здоровье членам Вашей семьи.

В связи с вышеизложенным, просим Вас указать лицо, которому должна быть передана информация о состоянии Вашего здоровья.

Ф.И.О.

(Ф.И.О. полностью, указать родственные или иные отношения)

Ф.И.О. пациента(ки)/законного представителя _____
(полностью)

подпись

«__ » ____ 20 __ г.

Коллектив ГКУЗ ТО «Тверской ОКПТД» желает вам успешного лечения и скорейшего выздоровления!