

ОТ ВЗАИМНОЙ ЭТИКИ К КОНКОРДАНТНОСТИ.

В настоящее время государственные и негосударственные учреждения напоминают человеку о себе все чаще и чаще. Желаем ли мы подать заявление в ЗАГС о регистрации брака или составить завещание, нам приходится идти в специальное учреждение и беседовать там со специалистами, которые, по нашему мнению, не всегда оказываются вежливыми и тактичными.

А может, нам, посетителям учреждений,
прежде нужно критически оценить самих себя?

Что же ожидают получить посетители от специалиста ЛПУ?

Того или иного учреждения?

Прежде всего работник учреждения должен попытаться решить проблему клиента за предельно короткое время. При этом он должен быть предупредителен, внимателен и корректен с посетителем. В вежливой форме специалист ЛПУ при необходимости задает вопросы клиенту и терпеливо выслушивает ответы, даже если это пространные объяснения пожилой женщины или путаный рассказ, изложенный человеком, не способным в краткой форме и четко излагать свои мысли. В том случае, если повествование посетителя слишком затягивается, специалист ЛПУ может прервать его и в вежливой форме попросить быть более кратким. Грубо перебивать говорящего или давать совет, что называется, на лету, лишь на минуту оторвавшись от куда более интересного телефонного разговора с подругой, или задерживать клиента, занимаясь решением личных проблем в рабочее время, специалисту ЛПУ учреждения недопустимо.

Что же ожидают специалисты ЛПУ учреждений от посетителей?

Согласно правилам этикета, клиент учреждения должен приходить строго в рабочее время. Приходить в учреждение перед самым закрытием не следует, поскольку специалисты ЛПУ — тоже люди, которые устают после рабочего дня, и заставлять их тратить на себя время, которое отведено им на отдых, невежливо. Кроме того, посетители должны излагать просьбы в предельно краткой и четкой форме. Лучше всего написать ее на бумаге или прорепетировать речь дома. Собираясь на прием в то или иное учреждение, по меньше мере, нужно мысленно проговорить все то, что вы намерены сказать специалисту ЛПУ.

При входе в помещение не нужно громко хлопать дверью, заявляя тем самым о своем приходе. Войдя в учреждение, придержите дверь рукой. В том случае если в помещении учреждения не предусмотрено гардеробной для клиентов, то входящие туда мужчины должны снять головной убор. Прежде чем войти в кабинет специалиста ЛПУ негромко постучите в дверь. Войдя в кабинет, поприветствуйте специалиста ЛПУ. В том случае, если специалист ЛПУ занят неотложными делами (заполняет бланк, и т. п.), нужно немного подождать, пока он освободится, и уже после этого приступать к изложению своей просьбы.

При необходимости посетитель может повторить свою просьбу. Однако делать это нужно, не раздражаясь, и говорить при этом ровным и спокойным голосом. Во время беседы с работником учреждения не стоит забывать использовать в своей речи «волшебные» слова, знакомые с детства: «благодарю», «спасибо» и «пожалуйста».

В том случае, если в проходной учреждения размещен пост охраны или место вахтера, посетителю нужно при входе поздороваться со служащим охраны или вахтером, а при выходе — попрощаться. Если в кабинет специалиста ЛПУ выстроилась очередь, не стоит пытаться войти, миновав пришедших ранее. Правила вежливости и хорошего тона предписывают уважительно относиться к окружающим и входить в кабинет, дождавшись своей очереди. Без очереди, но с разрешения окружающих могут пройти, согласно правилам этикета, только инвалиды и женщины с детьми.

Правила поведения в государственном лечебном учреждении.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральными законами РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», "О медицинском страховании граждан в Российской Федерации", "О защите прав потребителей", Гражданским кодексом Российской Федерации, иными нормативными актами.

Правила определяют нормы поведения пациентов и иных посетителей в государственном лечебном учреждении (далее – Учреждение) при получении медицинских услуг с целью обеспечения условий для более полного удовлетворения потребности в медицинской помощи, услугах медицинского сервиса и услугах, косвенно связанных с медицинскими, а также в целях обеспечения безопасности граждан при посещении ими Учреждения, а также его работников. Соблюдение настоящих Правил является обязательным.

Настоящие Правила размещаются для всеобщего ознакомления на информационных стендах Учреждения и на сайте Учреждения в сети «Интернет»:.

1.Общие правила поведения.

Пациент обязан:

Посещать подразделения Учреждения и медицинские кабинеты в соответствие с установленным графиком их работы; соблюдать требования пожарной безопасности, не курить внутри здания и на всей территории Учреждения;

- Заблаговременно, до прибытия в Учреждение убедиться в действии полиса обязательного медицинского страхования в страховой медицинской организации;
- Бережно относиться к имуществу Учреждения, соблюдать чистоту и тишину в его помещениях;
- Соблюдать санитарно–противоэпидемиологический режим Учреждения: при входе в Учреждение пациент обязан надеть бахилы или переобуться в сменную обувь, верхнюю одежду оставить в гардеробе; при наличии простудных заболеваний надеть маску. В период прохождения лечения в условиях дневного стационара или проведения диагностических процедур, использованные спиртовые шарики и марлевые салфетки утилизировать в специально отведённые для этого ёмкости, стоящие рядом с процедурными кабинетами;

- Отключить мобильный телефон перед медицинским кабинетом;
- Проявлять в общении с медицинскими работниками такт, уважение, доброжелательность; не позволять себе кричать, ругаться нецензурной бранью;
- Проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам, соблюдать очерёдность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное оказание медицинской помощи в соответствии с законодательством РФ; не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Учреждения;
- В отделениях приёма детского населения и количество сопровождающих лиц не должно превышать одного человека только с разрешения лечащего врача и при условии выполнения всех его указаний.

Запрещается:

- Доступ в здание и помещения лицам в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, с агрессивным поведением, имеющим внешний вид, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям. В случае выявления указанных лиц они удаляются из здания и помещений Учреждения сотрудниками охраны и (или) правоохранительных органов.
- 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. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- Находиться в служебных помещениях Учреждения без разрешения;
- Употреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- Посещать Учреждение с домашними животными;
- Производить подзарядку мобильных устройств в помещениях Учреждения;
- Играть в азартные игры в помещениях и на территории Учреждения;

- Оставлять малолетних детей без присмотра на всей территории Учреждения; грудных детей на пеленальном столике, что может привести к падению и тяжелой травме;
- Выносить из помещения Учреждения без официального разрешения документы, полученные для ознакомления; изымать результаты обследования из медицинской карты, информацию со стендов. Медицинская карта пациента является собственностью Учреждения и хранится в регистратуре.
- Размещать в помещениях и на территории Учреждения объявления без разрешения администрации Учреждения;
- Производить фото- и видеосъемку без предварительного разрешения администрации Учреждения;
- Выполнять в помещениях Учреждения функции торговых агентов, представителей и находиться в помещениях Учреждения в иных коммерческих целях;
- Преграждать проезд служебного транспорта к зданию Учреждения.

2. Правила поведения в регистратуре.

При плановом обращении в регистратуру пациент обязан:

•Предъявить следующие документы: *полис обязательного медицинского страхования; СНИЛС; документ, удостоверяющий личность (паспорт); документы, подтверждающие льготную категорию; направление установленного образца;*

•Ознакомиться с правилами поведения пациента в Учреждении;

•Заполнить паспортную часть в информированном добровольном согласии пациента на медицинские вмешательства;

•В соответствие с действующим порядком приёма пациентов: за 30 минут до назначенного в талоне времени приёма лечащим врачом обратиться в регистратуру.

•Заблаговременно предупредить работника регистратуры по телефону или через сайт Учреждения о возможном опоздании, в случае неявки на приём – известить накануне;

•При опоздании на прием, Учреждение имеет право перенести время приема или назначить прием на другой день;

•Пациенты, обратившиеся в регистратуру Учреждения с целью планового обследования без предварительной записи на прием, могут быть приняты в день обращения только при наличии у врачей свободного времени в записи. При отсутствии данного условия Учреждение имеет право назначить прием на другой день.

3. Правила поведения с лечащим врачом (врачом - консультантом).

Пациент обязан:

- После разъяснения врача подписать информированное добровольное согласие на проведение медицинского вмешательства или отказаться от медицинского вмешательства;
- Находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- Приходить на очередной диспансерный осмотр в установленный врачом срок, указанный в заключении;
- При назначении повторного приема посещать лечащего врача в специально выделенные часы для повторного приема;
- Сообщать лечащему врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и проведения лечебных, реабилитационных мероприятий; информировать о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях;
- Ознакомиться с рекомендованным планом лечения и добросовестно соблюдать его;
- Немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- Не вмешиваться в действия лечащего врача, осуществлять иные действия, способствующие нарушению процесса оказания медицинской помощи.

4. Ответственность за нарушени настоящих Правил.

•В случае нарушения пациентами и иными посетителями Правил работники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством.

•Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Учреждения, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Учреждения, неисполнение законных требований работников, причинение морального и физического вреда работникам Учреждения, причинение вреда деловой репутации Учреждения, а также материального ущерба его имуществу, влечет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Примечание:

При составлении Правил использовать следующие нормативно-правовые акты:

-Федеральный закон РФ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации», «О защите прав потребителей»;

-Кодекс РФ «Об административных правонарушениях» от 30.12.2001г. № 195-ФЗ»;

-Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

-Правила пожарной безопасности для учреждений здравоохранения ППБО 07-91;

-Приказ Минздрава СССР от 16.11.1987г. №1204 «О лечебно-охранительном режиме в лечебно-профилактических учреждениях;

-Приказ комитета по здравоохранению Санкт-Петербурга от 04.03.1997г. №77 «О возврате и порядке хранения медицинских карт в амбулаторных учреждениях Санкт-Петербурга;

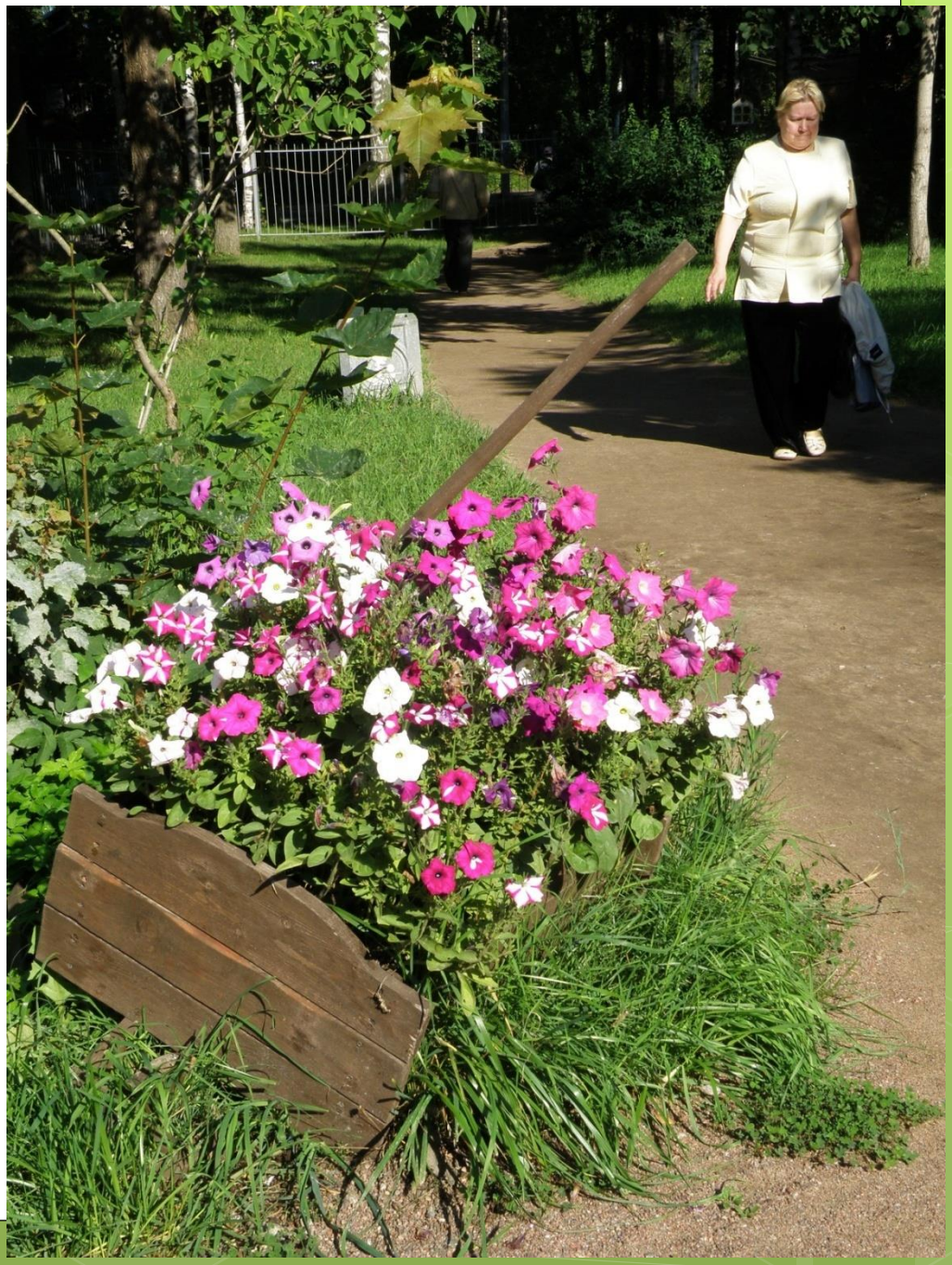
-Письмо МЗ СР РФ от 04.04.2005г. №734 «О порядке хранения амбулаторной карты;

-Постановление Правительства РФ от 15.09.1999г. №1040 «О мерах по противодействию терроризму;

-Распоряжение правительства РФ от 14.10.2004г. №1327-р «Об организации обеспечения граждан информацией о чрезвычайных ситуациях и угрозе террористических актов с использованием современных технических средств массовой информации»;

- Приказ СПБ ГБУЗ «Городская больница № 40 Курортного района от 19.06.2013г. №469-а «О запрете курения на территории и в помещениях СПБ ГБУЗ «Городская больница № 40».





ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА №40
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ • КУРОРТНЫЙ РАЙОН

Спасибо за внимание!

