

Стандарты взаимодействия врача и пациента.

Залог успешного лечения – взаимоотношения между врачом и пациентом, основанные на доверии, поддержке, понимании, сочувствии, уважении. Какими бы ни были изыски современной медицины, ее технические возможности, человек всегда будет ждать и верить врачу, который сумеет выслушать, одобрить, проявить сострадание.

А. Экзюпери

Статьей 71 Федерального закона № 323 от 21.11.2012г. «Об основах здоровья граждан в Российской Федерации» определены основные этические нормы, которые лицо, получившее высокое звание «Врач», обязано соблюдать на протяжении всей жизни:

- честно исполнять свой врачебный долг, посвятить свои знания и умения предупреждению и лечению заболеваний, сохранению и укреплению здоровья человека;

- быть всегда готовым оказать медицинскую помощь, хранить врачебную тайну, внимательно и заботливо относиться к пациенту, действовать исключительно в его интересах независимо от пола, расы, национальности, языка, происхождения, имущественного и должностного положения, места жительства, отношения к религии, убеждений, принадлежности к общественным объединениям, а также других обстоятельств.

1. Создайте положительное впечатление о себе.

1.1. Приветствуйте пациентов тепло и доброжелательно:

- представьтесь и назовите свою должность.
- установите зрительный контакт с пациентом и улыбнитесь.
- при каждой возможности обращайтесь к пациенту по имени и отчеству.

1.2. Придерживайтесь профессионального образа, будьте непринужденными, но следуйте политике подразделения клиники.

1.3. Соблюдайте официальный стиль одежды: чистый медицинский халат или другой вид медицинской одежды (медицинский костюм), будьте опрятны. Этически не одобряется ношение медицинской одежды из прозрачных тканей, использование медицинской одежды с логотипами фирм-производителей лекарственных средств, использование косметических средств и парфюмерии с резким запахом, маникюр с наращиванием ногтей, неуместные ювелирные изделия и бижутерия, излишне высокие каблуки на обуви.

1.4. Носите бейдж так, чтобы ваше имя, должность были хорошо видны.

1.5. Отложите решение личных дел на нерабочее время, включая разговоры по телефону.

2. Относитесь к каждому пациенту и посетителю с уважением.

2.1. Будьте терпеливы к пациентам с нарушениями слуха, ограниченными физическими возможностями или при наличии языкового барьера.

2.2. С пониманием относитесь к национальным особенностям.

3. Обеспечивайте конфиденциальность информации.

3.1 Обеспечьте конфиденциальность личной информации каждого пациента.

3.2. Для обеспечения конфиденциальности при разговоре будьте предельно внимательны, стараясь не заставлять собеседника вновь повторять неприятные для него факты.

3.3. Сообщайте только ту информацию, которая необходима для оказания медицинской помощи.

3.4. Принять незамедлительные меры для защиты пациента, если имеются основания полагать, что пациент подвергается риску в результате Ваших действий или действий Ваших коллег;

3.5. Никогда не осуждать действия пациента;

3.6. При возможности беседу и осмотр пациента проводите в специально отведенных помещениях.

4. Проявляйте сочувствие и понимание, старайтесь быть полезным.

4.1. Уделите достаточно времени на то, чтобы выслушать пациента или посетителя.

4.2. Предоставляйте пациенту полную информацию.

4.3. Избегайте ответа «Не знаю». Направьте пациента к сотруднику, который, по Вашему мнению, может ему помочь, предварительно позвонив этому сотруднику.

4.4. Отвечайте собеседнику своевременно, не заставляйте его ждать.

5. В случае возникновения конфликтной ситуации признавайте ошибки, приносите извинения и исправляйтесь.

5.1. Признавайте ошибки:

- спокойно выслушайте жалобу пациента или посетителя.
- жалобы не должны быть восприняты лично.
- не спорьте, не обвиняйте другого сотрудника клиники.

5.2. Приносите извинения:

- поблагодарите пациента за то, что он обращает ваше внимание на недочеты.

- резюмируйте его претензии для подтверждения, правильно ли вы их поняли.

- принесите извинения за доставленные неудобства.

5.3. Исправляйтесь:

- предложите пути решения.

- спросите, соответствуют ли ваши предложения ожиданиям пациента.

- обратитесь за помощью к коллегам, если не можете самостоятельно решить проблему.

- сообщите пациенту о предпринимаемых вами действиях по исправлению ситуации.

- спросите «Могу ли я еще что-нибудь для Вас сделать?».

6. Будьте вежливы и корректны

6.1. Проявления высокомерия, пренебрежительного отношения, или обращения, унижающего человеческое достоинство пациента или его представителей, недопустимы.

6.2. Врач должен уважительно относиться к религиозным и культурным традициям пациента, но не вправе навязывать пациенту свои моральные, религиозные, философские, политические убеждения.

6.3. Не обсуждайте дела санатория в присутствии пациентов (административная политика, уровень заработной платы, внутренние проблемы и т. д.)

6.4. Пресекайте сплетни.