

Порядок обеспечения приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №2»

Утверждение основных принципов реализации прав и обязанностей граждан при оказании медицинской помощи в ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №2» направлено на обеспечение прав, достоинства, здоровья личности и общества в целом, а также определяет высокую моральную ответственность работников Учреждения.

Основные термины:

- работник ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №2» (далее – работник и Учреждение) - физическое лицо, работающее в Учреждении, в профессиональные обязанности которого входит осуществление деятельности в сфере охраны здоровья;

- пациент - физическое лицо, которому в Учреждении оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния;

Медицинская помощь - комплекс мероприятий, направленных на поддержание и (или) восстановление здоровья и включающих в себя предоставление медицинских услуг;

Медицинская услуга - медицинское вмешательство или комплекс медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющих самостоятельное законченное значение.

Основополагающие понятия:

Основной целью профессиональной деятельности работника Учреждения является охрана и укрепление здоровья населения, уважение личности и достоинства человека. Работники осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации, руководствуясь принципами медицинской этики и деонтологии. Эти требования остаются обязательными даже после смерти пациента.

В своей профессиональной деятельности работники обязаны руководствоваться нормативными правовыми актами в сфере охраны здоровья, действующими на территории Российской Федерации, Нижегородской области, а также общепризнанными принципами и нормами международного права и международными договорами Российской Федерации.

Работник обязан добросовестно выполнять свои профессиональные обязанности независимо от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности пациента, его социального статуса и материального положения, вероисповедания, политических взглядов пациента.

Работник обязан воздерживаться от поступков, способных подорвать авторитет и уважение в обществе к своей профессиональной деятельности.

Работник обязан противодействовать совершению противоправных действий при осуществлении профессиональной деятельности и отклонять любые попытки давления со стороны физических и юридических лиц, требующих от него действий, противоречащих этическим принципам, профессиональному долгу или закону.

Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей вне зависимости от условий работы должен способствовать уважению граждан к Учреждению, соответствовать общепринятому стилю, отличающемуся официальностью, сдержанностью, традиционностью, аккуратностью, опрятностью с соблюдением правил личной гигиены.

Работник должен поддерживать общий культурный уровень, постоянно совершенствовать профессиональные знания и навыки путем обучения по дополнительным профессиональным программам в образовательных и научных организациях, а также путем получения знаний из профессиональной литературы.

Работник должен знать и соблюдать действующие нормативные правовые акты, регулирующие его профессиональную деятельность.

Работник должен вести здоровый образ жизни и 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. Работник несет всю полноту ответственности за свои действия и советы в указанных средствах информации перед гражданами и профессиональным сообществом.

Приоритетом для работников при осуществлении деятельности в сфере охраны здоровья является обеспечение права человека на получение безопасной, доступной и качественной медицинской помощи, а не извлечение выгоды для себя лично или для Учреждения.

Работник не должен допускать ситуаций, при которых у него возникает личная заинтересованность в получении материальной выгоды или иного преимущества, влияющего или способного повлиять на надлежащее исполнение им профессиональных обязанностей.

Работник имеет право на уважение своей свободы и достоинства, защиту своих прав и интересов. Защита прав работников Учреждения может осуществляться при содействии профессиональной организации всеми законными средствами и способами.

Работник должен доброжелательно приветствовать пациентов и коллег.

Не допускается игнорировать пациента или коллегу, который обратился с вопросом, просьбой; намеренно избегать контакта с пациентом или коллегой, демонстрировать свою некомпетентность в работе с медицинским оборудованием, демонстрировать свое превосходство в знаниях перед пациентом; разговаривать при пациенте на личные темы, о других пациентах, а также на внутрикорпоративные темы взаимоотношений с коллегами, работе других служб и подразделений; вести личные разговоры по телефону (в том числе мобильному) в присутствии пациента.

Работник в случае, если нарушение этических норм одновременно затрагивает правовые нормы, несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Взаимоотношения с пациентами:

Работник должен уважительно относиться к личности и достоинству пациента, проявлять уважительное и гуманное отношение к его родственникам.

Работник должен быть всегда позитивно настроен по отношению к пациентам.

Сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи в Учреждение, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при медицинском вмешательстве, составляют врачебную тайну.

Не допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, в том числе после смерти пациента, лицами, которым они стали известны при обучении, исполнении трудовых, должностных, служебных и иных обязанностей, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Работник не вправе использовать свои знания с целью нанесения пациенту физического, нравственного или материального ущерба; навязывать пациенту свои философские, религиозные и политические взгляды.

Работник должен воздерживаться от какой-либо формы предоставления пациенту недостоверной, необъективной, искаженной информации, относящейся к его профессиональной деятельности.

Отказ пациента от получения платных услуг не может быть причиной ухудшения качества и доступности медицинской помощи, уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых в рамках государственных гарантий в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник должен строить отношения с пациентом на основе взаимного доверия, приоритета интересов пациента и взаимной ответственности.

Взаимоотношения врача и пациента строятся на принципах информационной открытости. Информация о состоянии здоровья предоставляется в деликатной и доступной форме в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Предоставление информации должно основываться на принципах доброжелательности, уважительного отношения, вежливости, сострадания к состоянию пациента при оказании медицинской помощи.

Работники должны быть вежливыми и деликатными с каждым пациентом, при беседе использовать спокойный, ровный тон голоса, обращаться к пациенту только на "Вы".

При общении с пациентом использовать официально-деловой стиль, например: "Добрый день (утро, вечер), Имя (Имя Отчество) пациента, меня зовут Имя работника, должность"; до свидания и др."

Объективные просьбы и предложения, поступившие от пациентов, должны рассматриваться незамедлительно. В случае невозможности их оперативного рассмотрения, пациенту должны быть принесены извинения и представлены условия и срок их рассмотрения.

Работник должен избегать спорных и конфликтных ситуаций, как с пациентами, так и с коллегами. Вводить пациентов и коллег в заблуждение.

Если интересы пациента, связанные с его здоровьем или с оказанием ему медицинской помощи, противоречат интересам других лиц, работник обязан отдать предпочтение интересам пациента, если это не причиняет прямого ущерба самому пациенту или окружающим.

Работник не вправе препятствовать в реализации права пациента на выбор врача в установленном порядке.

Работник должен направить пациента к другому специалисту (в Учреждение), если не располагает возможностью для оказания необходимой медицинской помощи.

Работник обязан облегчить страдания пациента всеми доступными и легитимными способами.

Работник не должен препятствовать пациенту реализовать его право на свободу вероисповедания, способствовать возможности предоставления условий для отправления религиозных обрядов, если это не ущемляет свободу других лиц и не нарушает правила внутреннего распорядка Учреждения.

Взаимоотношение с коллегами:

Работник должен соблюдать субординацию по отношению к своим коллегам.

В трудных клинических случаях работники могут оказывать помощь менее опытным коллегам, при этом советы должны даваться исключительно в корректной форме в пределах компетенции.

Работник вправе принять рекомендации коллег или от них отказаться, но обязан исполнять решения, принятые врачебной комиссией.

Работники обязаны охранять честь и благородные традиции профессионального сообщества.

Взаимоотношения между работниками должны строиться на взаимном уважении, доверии, бескорыстии.

Работник должен с уважением относиться к знаниям и опыту коллег, быть готовым передавать свой опыт и знания.

Работники должны делать все зависящее для консолидации профессионального сообщества, активно участвовать в работе профессиональных общественных организаций, защищать честь и достоинство своих коллег.

Работник не имеет права допускать негативные высказывания о своих коллегах.

Требования основных принципов реализации прав и обязанностей граждан при оказании медицинской помощи в ГБУЗ НО «Инфекционная клиническая больница №2» обязательны для всех работников Учреждения, как одного из критериев его профессиональной оценки.