

П Р И К А З

от «26» 01 2015

№ 54

г. Красноярск

Об утверждении стандарта
общения медицинских работников с пациентами
КГБУЗ «КМКБ № 20 имени И.С. Берзона»

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», «Кодексом профессиональной этики врача Российской Федерации» от 05.10.2012,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить стандарты общения медицинских работников с пациентами КГБУЗ «КМКБ № 20 им. И.С. Берзона»:

1.1. требования к общению с пациентами в телефонном режиме (приложение № 1);

1.2. правила поведения сотрудников медицинского учреждения при наличии возражений пациента (приложение № 2);

1.3. рекомендации по стилю общения сотрудников медицинского учреждения с пациентом (приложение № 3);

1.4. памятку по правилам поведения сотрудников медицинского учреждения при беседе с пациентом (приложение № 4);

1.5. памятку сотруднику медицинского учреждения при разговоре в телефонном режиме с пациентом (приложение № 5);

1.6. технику активного слушания пациента, сотрудником медицинского учреждения (приложение № 6);


2. Руководителям отделений и структурных подразделений КГБУЗ «КМКБ № 20 им. И.С. Берзона»:

- ознакомить со стандартами общения и довести информацию о необходимости соблюдения правил и порядка общения с пациентами, до всех медицинских работников КГБУЗ «КМКБ № 20 им. И.С. Берзона».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Ермолову В.Ю. заместителя главного врача по кадрам.

4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Главный врач



В.А. Фокин