

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «21» июня 2018 г. №ЦДЗ-
100

ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ МЕДИЦИНСКОГО РЕГИСТРАТОРА

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к поведению медицинских регистраторов и служит наиболее полному раскрытию в работе с клиентами, их родными и близкими, а также коллегами таких неизменно присущих медицинскому регистратору качеств, как отзывчивость, доброжелательность, ответственность, внимательность и профессионализм.

2. Медицинский регистратор следует общим положениям медицинской этики и деонтологии, соблюдает требования Кодекса профессиональной этики медицинского работника учреждения здравоохранения ОАО «РЖД»..

3. Предъявляемые настоящим Этическим стандартом требования к поведению медицинских регистраторов обусловлены тем, что знакомство с медицинским персоналом учреждения здравоохранения, предоставляемыми в нем услугами начинается с медицинского регистратора, его рабочего места и деятельности.

4. Медицинский регистратор содержит свое место в порядке, обеспечивая возможность обращения всех желающих к информации об учреждении, оказываемых в нем услугах, размещаемой администрацией учреждения.

В случае, если учреждением обеспечивается возможность донесения необходимой информации до лиц, обращающихся за медицинскими услугами, посредством информационных стендов, табло, а также раздачи информационно-справочных материалов, медицинский регистратор содержит информационные стенды, следит за работой информационных табло, пополняет информационно-раздаточный материал.

Основываясь на предложениях и потребностях, высказываемых посетителями медицинской организации, медицинский регистратор представляет предложения по расширению информации об организации, подлежащей публичному размещению.

5. Медицинский регистратор постоянно совершенствует свои знания, ответственно подходит к выбору курсов повышения квалификации, образовательных программ, исходя из знаний, требуемых от него ввиду его профессиональной деятельности.

6. Медицинский регистратор участвует в конкурсах профессионального мастерства, используя как возможность заявить о своих умениях и навыках, а также о высокой культуре обслуживания и оказания медицинской помощи в учреждении, в котором он осуществляет профессиональную деятельность.

7. Медицинский регистратор при исполнении профессиональных обязанностей использует униформу учреждения, в котором он осуществляет свою профессиональную деятельность. Обязательным элементом униформы является бейдж, содержащий информационные сведения о нем и закрепленный на месте, позволяющем прочесть данные на нем.

Татуировки на теле медицинского регистратора должны быть закрыты рабочей одеждой. Демонстрация татуировок на открытых участках тела запрещена.

8. Медицинский регистратор всегда помнит о том, что информирование клиентов по предоставлению медицинских услуг является основным способом их привлечения в медицинскую организацию.

9. Медицинский регистратор:

своевременно извещает лиц, ожидающих его приема, о технических перерывах, либо если технические перерывы носят фиксированный характер, размещает их в зоне общего доступа;

при возникновении ситуаций, влияющих на соблюдение профессиональных стандартов (в частности, касающихся увеличения времени, требуемого для обслуживания лиц, обратившихся в учреждение), своевременно информирует клиентов о таких ситуациях и сбоях оборудования.

10. Медицинский регистратор уточняет, присутствуют ли среди ожидающих клиенты, нуждающиеся в экстренном оказании медицинской помощи или состояние которых может ухудшиться вследствие нахождения в очереди.

11. Медицинский регистратор разъясняет содержание документов, подлежащих подписанию клиентом, его близкими и родными, а также содержание их действий.

12. Медицинский регистратор при работе с клиентами учитывает, что наиболее раздражающим фактором является время ожидания в очереди.

Медицинский регистратор осуществляет общее наблюдение по помещению, в котором находятся клиенты, предположительно ожидающие приема медицинским регистратором, и в приоритетном порядке выявляет:

людей, разрешение вопросов которых находится вне пределов компетенции медицинского регистратора;

людей, имеющих вопрос, который может быть удовлетворен обращением к средствам общественного информирования, в том числе размещенным в помещениях, где происходит ожидание.

При установлении наличия таких людей медицинский регистратор разъясняет им порядок удовлетворения имеющихся у них вопросов.

При работе с одним клиентом и ожидании второго: дождавшись паузы в общении с первым или извинившись и прервав на секунду разговор со словами «Прошу прощения...», обратиться ко второму: «Здравствуйте! Я сейчас освобожусь и помогу Вам, хорошо?». По завершению разговора с первым, попрощаться с ним и начать обслуживание второго со слов «Спасибо за ожидание. Слушаю Вас!».

При работе с одним клиентом и обращении второго за помощью с вопросом: если вопрос требует короткого ответа, извиниться, сделать паузу в общении с первым и ответить на вопрос первому: «Прошу прощения, я отвечу на вопрос?» Потом ответить на вопрос второго. Вернуться к разговору с первым со словами «Спасибо за ожидание». Если вопрос требует длительной консультации, сказать второму «Сейчас я освобожусь и подробно вам все расскажу, хорошо?».

При долгой работе с первым клиентом и нескольких нетерпеливо ожидающих в очереди: регулировать очередь, делая паузу в общении с первым со словами «Прошу прощения, я сделаю объявление, хорошо?», и объявляя очереди: «Уважаемые клиенты, добрый день! Мы понимаем, что у каждого из вас есть вопрос (или «что ожидание в очереди утомляет»). Я сейчас, насколько возможно быстро, помогу каждому из вас, хорошо? Спасибо за ваше понимание!».

При работе с одним клиентом и телефонном звонке: обратиться к гражданину: «Прошу прощения, я отвечу на звонок, хорошо?», снять трубку, поздороваться, представиться, сказать «Слушаю Вас!». Если требуется длительная консультация по телефону, поинтересоваться «Скажите пожалуйста, Вы могли бы сейчас подождать?». В случае положительного ответа сказать «Пожалуйста, оставайтесь на линии, я завершу обслуживание и помогу вам, хорошо?». В случае отрицательного ответа сказать «Пожалуйста, оставьте ваш номер телефона, я завершу обслуживание клиента и перезвоню вам, хорошо?» Ожидающему клиенту и абоненту при возобновлении контакта сказать «Спасибо за ожидание!».

13. Медицинский регистратор начинает встречу с клиентом, его близкими и родными с приветствия.

Медицинский регистратор самостоятельно определяет индивидуальный подход к клиенту, его родным и близким, позволяющий максимально быстро и эффективно обеспечить исполнение вменяемых ему обязанностей и не создающих дополнительных сложностей клиенту, его родным и близким.

Помимо уточнения всех фактов о клиенте, медицинский регистратор в ходе беседы с ним, его родными и близкими ставит целью приободрить их, вселить уверенность в возможности получения квалифицированной медицинской помощи.

Медицинский регистратор представляется клиенту, его родным и близким, сообщая им свою должность и имя, уточняя информацию о клиенте, его родных и близких, необходимую для построения диалога.

Медицинский регистратор прилагает усилия для снятия беспокойства, нервного напряжения обратившегося клиента, его родных и близких.

Медицинский регистратор исходит из того, что некоторые обратившиеся к нему лица имеют проблемы со зрением, со слухом и с общим пониманием ситуации, для чего может использовать различные средства коммуникации, в том числе обращается за помощью к специалистам, владеющим указанными средствами.

Медицинский регистратор в случае необходимости покидает свое рабочее место с тем, чтобы получить информацию у лица, не имеющего возможности общаться с ним из-за стойки, ввиду равно как особенностей своего состояния, так и конструктивного устройства стойки.

Медицинский регистратор демонстрирует открытость невербальными средствами (улыбка, избегание скрещения рук).

14. Перечень сведений, собираемых медицинским регистратором, установлен действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации и не может быть произвольно расширен по усмотрению медицинского регистратора. Медицинский регистратор отдельно подчеркивает, что в независимости от содержания разговора, только сведения, составляющие указанный перечень, будут сохраняться и обрабатываться на дальнейших этапах оказания медицинской помощи.

15. Сообщение информации, подлежащей распространению в связи с поручением руководства медицинской организации на правах рекламы или на иных правах, не должно влиять на соблюдение стандартов, предъявляемых к обслуживанию других клиентов, их родных и близких.

16. Медицинский регистратор умеренно использует мимические и жестикоуляционные средства выразительности в исполнении своих профессиональных обязанностей, исключает неоднозначную мимику: закатывание глаз, мимику, выказывающую неуважение к эмоциям и чувствам клиента.

17. Медицинский регистратор избегает:

указаний на свою загруженность, нелегкие условия труда и иные факторы личного характера, которые могут вызвать неудобство у клиента, его родных и близких;

комментирования или обсуждения действий других медицинских работников.

18. Медицинский регистратор строит взаимоотношения на доброжелательной и вежливой основе, соблюдает субординацию, оказывает по возможности помощь коллегам, в том числе новым сотрудникам, вырабатывает позитивный настрой.

19. При общении медицинского регистратора с медицинскими работниками не допускаются:

высказывания и действия дискриминационного характера по каким-либо признакам;

негативная характеристика или обсуждение действий других медицинских работников;

проявления грубости и пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний;

предъявление неправомерных и незаслуженных обвинений, угроз;

фамильярность при исполнении профессиональных обязанностей;

использование рабочего времени для общения на отвлеченные темы.

20. При размещении персональной информации в средствах массовой информации медицинский регистратор, в случае раскрытия информации о

месте своей работы, берет на себя ответственность за создание благоприятного имиджа своей профессии и организации, в которой он осуществляет профессиональную деятельность.

21. Использование мобильных телефонов, смартфонов, планшетов и других средств коммуникации в рабочее время разрешается только в случаях производственной необходимости. При общении с клиентом при телефонном звонке следует извиниться перед началом разговора с респондентом и по завершению контакта.