

Министерство здравоохранения  
Российской Федерации  
Краевое государственное бюджетное учреждение  
здравоохранения  
Большемуртинская районная больница  
ПРИКАЗ

30.10 2019 г.

п. Б.Мурта

№ 132 осн

Об утверждении стандарта  
общения медицинских работников с пациентами  
КГБУЗ «Большемуртинская РБ»

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 «Большемуртинская РБ»:

- 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 «Большемуртинская РБ»:

- ознакомить со стандартами общения и довести информацию о необходимости соблюдения правил и порядка общения с пациентами, до всех медицинских работников КГБУЗ «Большемуртинская РБ».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Соломатову О.А. начальника отдела кадров.

4. Приказ вступает в силу со дня подписания.

Главный врач



В.Р. Арутюнян