

УТВЕРЖДЕН
приказом Центральной
дирекции здравоохранения
от «11» 06 2018 г. №ЦДЗ- 100

**ЭТИЧЕСКИЙ СТАНДАРТ
ЛИЦ, ОБЕСПЕЧИВАЮЩИХ ПРИЕМ ФИНАНСОВЫХ СРЕДСТВ ЗА
МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ В УЧРЕЖДЕНИЯХ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ОАО «РЖД»**

1. Настоящий Этический стандарт определяет требования к организации работы лиц, обеспечивающих прием финансовых средств за медицинские услуги, оказываемые в медицинских учреждениях здравоохранения ОАО «РЖД» (далее соответственно – Сотрудник, Учреждение).

2. Сотрудник исходит из того, что от исполнения требований, включенных в настоящий Этический стандарт, зависит восприятие пациентом, а также всеми лицами, заинтересованными в его здоровье:

качества работы учреждения, его сотрудников;

качества медицинской услуги, предоставляемой учреждением пациенту.

3. Соблюдение требований, составляющих настоящий Этический стандарт, служит наиболее полному раскрытию в работе с лицами, осуществляющими внесение финансовых средств за оказываемые учреждением медицинские услуги, таких качеств, как внимательность, отзывчивость, тактичность, доброжелательность, терпение и выдержка, ответственность.

4. Предъявляемые настоящим Этическим стандартом требования к Сотруднику обусловлены тем, что по роду своей профессиональной деятельности он выступает неотъемлемым звеном в цепи взаимодействия пациента, лиц его сопровождающих, и Учреждения в рамках решения вопроса о получении интересующей медицинской услуги.

5. При обращении пациентов, лиц их сопровождающих, Сотрудник вежливо желает указанным лицам доброго времени суток, уточняет, какие документы должны быть предоставлены ему для проведения оплаты медицинской услуги.

При отсутствии документов Сотрудник оказывает содействие в их получении, указывает на иные возможности их представления.

6. Сотрудник извещает лицо, обратившееся за оплатой медицинских услуг, о действующих в Учреждении условиях, которые обеспечивают более рациональное расходование финансовых средств плательщика, а также о возможности распространения указанных условий на медицинскую услугу,

оказываемую пациенту, либо на смежную с ней услугу, которая может представлять интерес для пациента.

7. При интересе со стороны лиц, обращающихся за оплатой медицинской услуги, Сотрудник уточняет для них условия, повлиявшие на указанную стоимость.

8. Сотрудник в первую очередь обслуживает людей, для которых нахождение в очереди представляет неудобство ввиду имеющегося у них расстройства или обременения, для чего делает соответствующие объявления.

9. Сотрудник взаимодействует с лицом, проводящим оплату, соответственно его состоянию, всякий раз удостоверяясь, что лицо понимает содержание своих действий по оплате. В случае, если состояние указанного лица, по мнению Сотрудника, не позволяет ему точно оценивать содержание проводимых операций, Сотрудник привлекает к участию в оплате лиц, его сопровождающих, либо медицинского работника, непосредственно принимающего участие в оказании медицинских услуг, оказание которых является предметом платежа.

10. Сотрудник исходит из того, что взаимодействие с ним может доставлять дискомфорт некоторым лицам, вследствие чего старается быть любезным, использовать при взаимодействии емкие, четкие, не носящие оскорбительного характера жесты и инструкции, понятные людям с расстройствами зрения и слуха.

Сотрудник воздерживается от собственных оценок Учреждения, его сотрудников, качества оказываемых в нем медицинских услуг.

11. Сотрудник понимает, что не являясь медицинским работником, он тем не менее является частью коллектива Учреждения и владеет общей информацией о работе Учреждения, его сотрудников, а также общих способах получения дополнительной информации об их работе, и в случае обращения к нему пациента, лиц их сопровождающих, оказывает им поддержку.

12. Обеспечив проведение платежа, Сотрудник рассказывает плательщику о том, какие действия должны быть сделаны им для подтверждения оплаты и при невозможности исполнения этой операции плательщиком привлекает средний медицинский персонал либо помощников.