**Projekt „Zdrowe Firmy Zdrowi Ludzie podniesienie jakości w POZ”**

**Miejsce warsztatów: Karpacz lub okolice miasta w odległości nie przekraczającej 20 km od Urzędu Miejskiego w Karpaczu (trwa zapytanie ofertowe)**

Warsztaty z zakresu opracowania programu rozwoju kadr POZ (związane z wypracowaniem standardów) dla pracowników (rejestratorki, pielęgniarki) z 50 podmiotów POZ biorących udział w projekcie w następujących zakresach tematycznych:

**I dzień (8h lekcyjnych)**

**Aspekty prawne pracy w rejestracji**

* Podst. akty prawne regulujące pracę w placówce medycznej.
* Przepisy wynikające z obowiązujących aktów prawnych i umów z NFZ w zakresie obsługi pacjenta.
* Prawa pacjenta i konsekwencje ich naruszania.
* Szczególne uprawnienia pacjentów wynikające z odrębnych przepisów.
* Dokumentacja medyczna - prowadzenie, przechowywanie, wydawanie. Dokumentacja elektroniczna.
* Dokumenty otrzymywane od pacjentów(oświadczenia, zgody) zasady, weryfikacja.
* Segregacja i archiwizacja dokumentów.

**Ochrona danych osobowych**

* Czym są dane osobowe oraz ich podział.
* Jakie obowiązki, zadania i odpowiedzialność są zw. z przetwarzaniem danych medycznych.
* Zgoda na przetwarzanie danych osobowych w placówkach medycznych.
* Dokumentacja medyczna jako element danych osobowych.
* Zabezpieczanie dokumentacji medycznej.
* Zasady udostępniania dokumentacji medycznej - osoby fizyczne, organy i urzędy.
* Udzielanie informacji na temat pacjenta.
* Sankcje zw. z nieprzestrzeganiem przepisów zw. z ochroną danych (odpowiedzialność

karna, kodeksowa, cywilna i zawodowa).

* Zmiany w regulacjach prawnych wraz z wejściem z życie ogólnego rozp. UE o ochronie danych os.

**II dzień (8h lekcyjnych) - Standardy obsługi pacjenta**

* Skuteczna komunikacja z pacjentem ze szczególnym uwzględnieniem pacjentów starszych.
* Efektywna organizacja pracy w rejestracji.
* Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach zw. z pacjentami - wypracowanie standardów.
* Profesjonalna komunikacja przez telefon.
* Zasady obsługi pacjentów abonamentowych.
* Naruszenie przez pacjenta praw pracowników podmiotu medycznego - naruszenie

nietykalności cielesnej, znieważenia i zniesławienia, groźby karalne, nękanie.

* Skargi pacjentów oraz konsekwencje prawne grożące pracownikowi rejestracji w związku z nienależytym przestrzeganiem prawa.
* Wspólne przygotowanie lub aktualizacja obecnego Regulaminu obsługi pacjenta. Dokument opisywałby podstawowe zasady obsługi pacjentów obowiązujące w danej placówce(w tym w szczególności os. starszych, niepełnosprawnych, przewlekle chorych)