



МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ-ПЛОВДИВ
ФАКУЛТЕТ ОБЩЕСТВЕНО ЗДРАВЕ
КАТЕДРА „ОБЩЕСТВЕНОЗДРАВНИ НАУКИ“

Курс по медицинска и професионална етика

Лекция №5

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТА

Проф. д-р Силвия Янкуловска, дмн



ЛЕКЦИЯ 5

Взаимоотношения с клиента

Професионална комуникация

Конфиденциалност

Права на пациента/клиента

Информирано съгласие



ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТА

ОСНОВНИ МОДЕЛИ

	Модел на взаимоотношения		
	Патерналистичен	Автономен	Партньорство
Позиция на медицинския работник	Силна	Слаба	Силна
Позиция на пациента/клиента	Слаба	Силна	Силна
Водещ етичен принцип	Благодеяние	Уважение на автономността	Уважение на автономността + благодеяние

Особености на взаимоотношенията

1. Доверителност

- Присъща за взаимоотношенията с клиентите
- Произлиза от системата на квалификация – клиентът доверява мислите, тревогите, тялото си; наличието на лиценз за практикуване за него е гаранция за квалификация

Особености на взаимоотношенията

2. Доброволност

- Взаимоотношенията започват с доброволното търсене на услугата
- Клиентът е инициатор
- Козметикът има шанс да предостави професионална услуга

Особености на взаимоотношенията

3. Договорен характер - подразбиращи се са:
- задължението на козметика да предостави професионална услуга;
 - да поддържа висока техническа компетентност;
 - да предпази клиента от неблагоприятни въздействия;
 - да уважава правата на клиента;

Предизвикателства в комуникацията

- Случаи на нерационални желания на клиента
- Съобщаване на странични ефекти от терапията/процедурата
- Поддържане на продължителност в грижата – осъществяване на нужния брой процедури за постигане на желания ефект



КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТ

Под **конфиденциалност** се разбира спазването на професионалната тайна.

Професионалната тайна включва:

- Всички сведения, които клиентът е споделил с козметика;
- Всичко, което козметикът е научил при упражняване на професията си за клиента.

ПРАВНО РЕГЛАМЕНТИРАНЕ НА КОНФИДЕНЦИАЛНОСТТА

- В *Наказателния кодекс* (Глава II «Престъпления против личността», раздел VI „Издаване на чужда тайна”, чл.145 (1) е регламентирано, че **“който противозаконно открие чужда тайна, опасна за доброто име на някого, която му е поверена или му е станала известна във връзка с неговото занятие, се наказва с лишаване от свобода за една година или с глоба”**.

ЗАКОН ЗА ЗДРАВЕТО

(в сила от 1 януари 2005 г.)

*“Като пациент всеки има право на защита на данните, отнасящи се до неговото здравословно състояние”
(чл. 86, ал.5)*

ЗАКОН ЗА ЗДРАВЕТО

Чл. 28 ***“Здравна информация може да бъде предоставяна на трети лица, когато:***

- Лечението на лицето продължава в друго лечебно заведение;
- Съществува заплаха за здравето или живота на други лица;

ЗАКОН ЗА ЗДРАВЕТО

- Е необходима при идентификация на човешки труп;
- Е необходима за нуждите на държавния здравен контрол за предотвратяване на епидемии;
- Е необходима за нуждите на медицинската експертиза;

ЗАКОН ЗА ЗДРАВЕТО

- Е необходима за нуждите на медицинската статистика или за медицинските научни изследвания, след като данните, идентифициращи пациента, са заличени;
- Е необходима за нуждите на МЗ, НЦЗИ, НЗОК, РЗИ и НСИ.

ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРОФЕСИОНАЛНАТА ТАЙНА

- Пази се и по отношение на членовете на семейството на клиента.
- Тайната се простира и върху цялата документация за клиента.
- Членовете на екипа помежду си са освободени от тайна.
- Касае всички членове на екипа.

ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРОФЕСИОНАЛНАТА ТАЙНА

- За целите на научната и преподавателска дейност данните и илюстрациите, които подлежат на задължителна тайна, могат да бъдат съобщавани само ако гарантират анонимността на пациента/клиента. Не трябва да се допуска идентифицирането на пациентите/клиентите от трети лица.

СТЕПЕНИ НА НАРУШЕНИЕ НА КОНФИДЕНЦИАЛНОСТТА

Степен на нарушаване на тайната	Пред кого е разкрита информацията	Активна идентификация на пациента	Разкриване на социална и психологична информация	Материални и/или морални щети за пациента/клиента
0-няма	Вътрешни лица	+ / -	+ /-	+/-
1-незначително	Външни лица	-	-	+/-
2-значително	Външни лица	+	-	+
3-тежко	Външни лица	+ / -	+	+




ПРАВА НА КЛИЕНТА



1. Право на професионална услуга от добро качество

- без дискриминация
- неутрален професионалист
- приемственост – продължаване на услугата започната от друг колега

- 
2. Право на свободен избор (на козметик или козметичен център)
 3. Право на самоопределение
 - Да приеме или откаже дадена процедура
 4. Право на информация
 5. Право на конфиденциалност
 6. Право на лично достойнство
 - Зачитане на предпочитанията на клиента



ИНФОРМИРАНО СЪГЛАСИЕ

Информираното съгласие е израз на зачитане на ***принципа на уважение на автономността на клиента и представлява*** процес на последователно информиране на клиента от козметика и последващо получаване на ***неговото решение*** за предстояща процедура.

Основните стъпки при получаване на информирано съгласие са:

- Предоставяне на необходимата информация.**
- Разбиране на предоставената информация.**
- Осъзнаване на информацията.**
- Придобиване на “компетентност” у пациента/клиента.**
- Даване на съгласие.**



Условия за валидност на информираното съгласие:

- 1. Компетентност** на пациента/клиента.
- 2. Предоставяне на *информация*** необходима за неговото съгласие.
- 3. Доброволност** на съгласието.

При некомпетентни пациенти

- Законов представител
- Дете до 14 г. – само законския представител
- Дете от 14 до 18 г. – самото дете + законския представител