

Пять ошибок при выдаче меддокументов. Как избежать конфликтов с пациентами

В статье — примеры типичных ошибок, которые клиники допускают, когда выдают пациентам меддокументы, их копии или выписки. Заместитель главного врача из федерального медцентра предложил меры подстраховки. Инструкция и памятка для ответственного за выдачу копий и шаблоны документов для врачей прилагаются.



Не предоставили выписку из-за недочетов в запросе

В клинику поступил запрос от пациента, который хотел получить результаты своего УЗИ. Завотделением знал, что врач допустил недочеты, когда оформлял заключение. Чтобы избежать разбирательств, поручил ответственному за выдачу копий проигнорировать запрос. Ответственный нашел оправдание — запрос не соответствует требованиям, пациент не указал способ выдачи документов.



Александр ТОКАРЕВ,
заместитель главного врача
по КЭР и контролю качества
медпомощи, Уральский
НИИ фтизиопульмонологии,
филиал ФГБУ «НМИЦ ФПИ»
Минздрава, г. Екатеринбург

В чем ошибка. Клиника не может отказать пациенту в выдаче меддокументов о его лечении или обследовании. Если нашли в запросе недочеты, в течение 14 дней сообщите об этом пациенту или представителю и попросите составить новый запрос (п. 5 приказа Минздрава от 31.07.2020 № 789н, далее – приказ № 789н).

Как подстраховаться. На стендах разместите информацию для пациентов, что запрос составляют в произвольной форме, но обязательно указывают: Ф. И. О. пациента,

реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства и др. (п. 2 приказа № 789н). Полный перечень смотрите на плашке ниже. Напишите, что если пациент подает запрос в форме электронного документа, то должен закрепить его электронной подписью на портале «Госуслуги».

Еще один вариант – в помощь пациентам разработайте форму запроса, где есть поля для всех данных. Шаблон нашей клиники – в приложении 1.



Важно

Штраф за нарушения при выдаче документов пациенту – 150 тыс. руб. для госклиники и 40 тыс. руб. – для частной

Не проверили паспорт перед выдачей документов

В клинику поступили два запроса на выдачу копий меддокументов лично в руки. Пациенты оказались однофамильцами. Ответственный выдавал документы в разные дни и перепутал документы Ивановых.

В чем ошибка. Если пациент или его представитель указывают в запросе, что заберут документы лично, ответственный должен попросить документ, удостоверяющий личность (п. 4 приказа № 789н). У представителя



7
СВЕДЕНИЙ,
которые нужно
проверить в запросе

1. Ф. И. О. пациента.
2. Реквизиты документа, удостоверяющего личность.
3. Адрес места жительства или пребывания.
4. Почтовый адрес, если есть – номер телефона и адрес электронной почты.
5. Названия документов, оригиналы, копии или выписки из которых хочет получить пациент. Период, за который они нужны.
6. Сведения о способе, которым пациент хочет получить документы.
7. Дата подачи запроса и подпись.

Если документы запрашивает представитель, то первые четыре пункта должны содержать его данные.