



Авторский семинар Екатерины САЛЫГИНОЙ

ДОКУМЕНТООБОРОНА СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ КЛИНИКИ

Как не стать жертвой шантажа пациента

Для кого: руководители стоматологических клиник, управляющие, главные врачи, руководители отделений, врачи-стоматологи

1 ДЕНЬ:

- ✓ Сочетание прогнозов и гарантий, неотделимость услуги от личности врача, наличие объективных осложнений медицинских вмешательств и другая **специфика стоматологической услуги**, влияющая на отношения клиники и пациента.
- ✓ **Качество медицинской услуги:** как определяется. Обязательность клинических рекомендаций, протоколов, национальных руководств, стандартов – чем они отличаются. **Можно ли отступать от КР**, как оформлять иную тактику лечения. Важность объективного критерия для разрешения спора с пациентом. **Вопрос о внесении КР по стоматологии в рубрикатор МЗ РФ.**
- ✓ **Правоспособность пациента-потребителя** на стоматологическом приеме. **Специфика оформления документов** с пациентами разного возраста, разное мнение родителей о лечении и об оплате лечения – что важно для врача, сопровождение на приеме Неродителями.
- ✓ **Правила предоставления платных медицинских услуг населению** – ПП РФ № 736 от 11.05.2023 года: на что повлияют, проверяем готовность сайта, стенда, договора с пациентом.
- ✓ **Договор на оказание стоматологической услуги** (может ли пациент менять договор, что будет, если забыли подписать договор с пациентом, как описать обязательность фотопротокола и видеонаблюдения, как обезопасить себя с эстетическими работами, **когда и как может клиника и врач отказать пациенту** в лечении, когда клиника освобождается от ответственности за возникший вред, как описывается досудебный порядок урегулирования споров).
- ✓ **Работающие алгоритмы для решения проблемы неявок пациентов, безответственного отношения ко времени врача:** варианты, как оформить документально.
- ✓ **Присутствие сопровождающих на приеме:** правила, запреты, ограничения. Как описать рабочие алгоритмы в договоре.
- ✓ **План лечения:** медицинский, финансовый, смета твердая и приблизительная – в чем разница, как **легально изменять план** при увеличении стоимости материалов.
- ✓ **Добровольное информированное согласие.** Почему **не может быть ИДС «на терапию»**, «на стоматологические услуги». Почему не может подписывать ИДС администратор. Каков **механизм защиты врача и клиники** с помощью ИДС.
- ✓ **Отказ от медицинского вмешательства** (правовой режим, условия, требования к оформлению, какие могут быть последствия, если забудем подписать). Отказ от предложенного плана лечения, отказ на этапе лечения пациента, отказ от отдельных манипуляций/методик лечения.
- ✓ **Гарантийные обязательства стоматологической клиники:** понятие, структура. На что дается гарантия: отбеливание, эндодонтия, имплантация, костная пластика? Прогнозы, проценты успешности и гарантии. **Гарантии достижения результата и гарантии сохранности результата:** в чем разница, от чего зависят. Гарантийные сроки: минимальные, максимальные, средние, единые – как выбрать. Положение о гарантиях: возможные варианты составления, **как может защитить** клинику. Согласие на лечение без гарантии – что это такое, законность документа, как он может помочь.
- ✓ **Рекомендации пациенту:** в чем их юридическая значимость, «работающие» способы оформления.

ПРАКТИКА: разбор конфликтной ситуаций по реальным претензиям пациентов

ЗАПИСЬ + 7 962 073 00 76

2 ДЕНЬ:

МЕДИЦИНСКАЯ КАРТА КАК ГЛАВНЫЙ ИНСТРУМЕНТ МИНИМИЗАЦИИ РИСКОВ С ПАЦИЕНТОМ:

- ✓ Что включает в себя понятие «медицинская карта»: состав. Что такое «медицинская документация». Чем являются рентгеновские снимки, слепки зубов, видеосъемка приема, фотографии на этапах лечения?
- ✓ Материальный носитель медицинской карты: бумажная и электронная карты: правовые требования к действительности. **Плюсы и минусы электронной карты.**
- ✓ Медицинская карта как часть договора с пациентом: **планы лечения** (ортопедический, ортодонтический, комплексный план восстановления стоматологического здоровья). Предварительная смета для пациента.
- ✓ **Юридические риски при оформлении терапевтического приема** (что нам важно в карте 043-У, риски заполнения («на автомате»), что важно в анкете о здоровье, как даются индивидуальные рекомендации).
- ✓ **Юридические риски при оформлении детского приема** (что должно быть в анкете о здоровье, какие ИДС нужны, как оформить первый прием ребенка, если родитель настаивает на удержании ребенка).
- ✓ **Юридические риски при оформлении хирургического приема** (что важно в анкете о здоровье, как фиксируются осложнения на приеме, как подстраховаться с имплантацией и костной пластикой, самые часто нарушаемые рекомендации – как отразить).
- ✓ **Юридические риски при оформлении ортодонтического приема** (что важно отразить в анкете, самые частые претензии ортодонтических пациентов и как их профилировать в медкарте, важные рекомендации).
- ✓ **Юридические риски при оформлении ортопедического приема** (план – сколько их, какие они могут быть, как получить однозначное согласие пациента, как и что в нем можно менять, основные претензии ортопедических пациентов – как профилировать в медкарте, как сдать работу пациенту – что отразить в тексте медкарты).
- ✓ **Право пациента на информацию о своем здоровье** – как выдать копию, оригинал медкарты, медсправку, медзаключение, выписку? Плата за копии, ограничение количества выдаваемых копий истории болезни. **Приказы МЗ РФ № 789н от 31.07.2020 года, 12.11.2021 года № 1050н** – порядок ознакомления с медицинскими документами и порядок выдачи медицинских документов.
- ✓ **Эстетические работы: как обезопасить себя на всех уровнях.** Что должно быть зафиксировано в договоре, медкарте, планах лечения, фотопротоколе.

СПОРЫ С ПАЦИЕНТАМИ. ДОСУДЕБНОЕ УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ:

- ✓ **Претензия и обращение** – в чем разница (форма, содержание, сроки ответа).
- ✓ **«Претензионный порядок» как условие договора:** нужна ли нам претензия от пациента, как ее получить. Книга отзывов и предложений.
- ✓ **Помогающий претензионный бланк** (какие блоки в нем должны быть созданы, какие вопросы заданы, какова его роль в разрешении конфликта).
- ✓ **Требования к официальной претензии:** форма (письменная, электронное письмо, сообщение в мессенджере), сроки исковой давности по требованиям пациента – когда он имеет право подать претензию; кто вправе подписать претензию пациента и представлять его в споре с клиникой.
- ✓ **Требования к ответу на претензию. Секреты «безопасной» обратной связи.**
- ✓ **Как отдать ответ на претензию:** когда отправляем по почте; когда приглашаем на переговоры.
- ✓ **Прекращение отношений с пациентом:** соглашение об урегулировании спора, заявление пациента об одностороннем отказе от исполнения договора, отказ от продолжения лечения. Легальный алгоритм действий.
- ✓ **Общие принципы подготовки и проведения переговоров с пациентом:** информационное преимущество клиники – чем оно обеспечивается, исходим не из позиций, а из интересов; создание общего эмоционального пространства.
- ✓ **Тактика переговоров с нейтральным/конструктивно настроенным пациентом.**
- ✓ **Тактика переговоров с деструктивным пациентом.**
- ✓ **Несколько слов о судебном споре, или почему суд** – это последнее место, куда стоит стремиться.

ПРАКТИКА: разбор претензии пациента, юридическая логика ответа, обстоятельства, которые необходимо учитывать.

КАЖДЫЙ УЧАСТНИК получает авторский раздаточный материал, включая алгоритмы, схемы, таблицы, формы документов, а также ответы на наиболее часто задаваемые пациентами вопросы врачам и администраторам. **Материал можно использовать в дальнейшем как книгу или обучающее пособие для собственных сотрудников.**

СТОИМОСТЬ: **28 000 руб.**, при участии 2 врачей - 26 000 руб., 3 и более - 25 000 руб. руб.

Место проведения: п. Берёзовка, ул. Солнечная 1А/3, Учебный центр «Контакт»