Утверждаю
главный врач
ООО «Клиника семейной медицины»
Мякушев М.В.

28.08.2024

Инструкция по работе регистратуры с жалобами пациентов в клинике «Эвкалипт»

1. Пациенты не всегда высказывают прямые намерения оставить жалобу, необходимо уметь выявлять такие моменты в диалоге. Ключевыми параметрами для выявления жалобы могут быть:

Тон голоса:
- Раздражительность или агрессивность.
- Повышенный уровень эмоций, таких как тревога или расстройства.

Содержание разговора:
- Упоминание неудовлетворенности услугами или качеством обслуживания.
- Выражение недовольства по поводу медицинской помощи, результатов лечения или ожидания.

Повторяющиеся темы:
- Пациент может многократно упоминать проблемы, с которыми он сталкивался.
- Упреки и негативные комментарии об отношении персонала.

Структура обращения:
- Заявления с использованием "Я недоволен" или "Я чувствую, что…".
- Односторонние выражения, которые акцентируют внимание на проблемах, без предложений по их решению.

Запросы на действия:
- Прямые требования (например, "Я хочу, чтобы вы это исправили" или "Мне нужно, чтобы вы мне помогли").
- Запросы о компенсации или пересмотре лечения.

Упоминание о предыдущих взаимодействиях:
- Напоминание о предыдущих жалобах или неразрешенных проблемах.

Неудовлетворенность результатами лечения:
- Жалобы на состояние здоровья, которое не улучшилось или ухудшилось.
- Упоминание о побочных эффектах или осложнениях.

Упоминание о конкурирующих учреждениях:
- Сравнение с другими медицинскими учреждениями и выражение предпочтений.

2. Если конфликтующий посетитель не является пациентом или законным представителем пациента, то необходимо сообщить: **«Мы зафиксируем и передадим ваше обращение руководству клиники, однако для более детального разбирательства потребуется заявление непосредственного от самого пациента. Кроме того, обратная связь по обращению будет дана только самому пациенту».** – *ст.13 Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. от 08.08.2024) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"*
3. Уточните и запишите ФИО обратившегося, контактный номер и суть обращения. Если обращается не сам пациент или его законный представитель, то необходимо выяснить его ФИО, кем приходится пациенту, ФИО самого пациента, а также контактный номер, на который можно будет дать обратную связь пациенту.
4. Уточните у конфликтующего посетителя клиники что произошло, используя фразу: - **«Что у вас случилось, расскажите, пожалуйста?»**. Используйте нейтральные формулировки: "обратная связь", "обращение", "комментарий", "заявление", "просьба" вместо слов "жалоба", "негатив", "претензия".
5. Если жалоба носит медицинский характер или речь идет о возврате денежных средств, то необходимо пациенту дать бланк для написания заявления. Пациент также может написать заявление вне клиники и скан\фото заявления направить на почту secretary@evkaliptmed.ru. Заявление должно содержать данные пациента, суть обращения, а также желаемый способ получения обратной связи (почта России, электронная почта, лично получить в регистратуре и т.д.). К заявлению необходимо приложить сканы\фото медицинских документов из сторонних медучреждений по описанному в заявлении случаю некачественного оказания медицинской помощи. Заявление принимается к рассмотрению только от самих пациентов или их законных представителей. Срок рассмотрения и ответа по письменным заявлениям составляет **10 календарных дней.**
6. Срок рассмотрения всех иных жалоб, зафиксированных в устной форме, составляет **3 рабочих дня**.

Если пациент желает получить обратную связь именно от главного врача клиники, необходимо сообщить:* - **«Хорошо, я донесу до руководства ваши пожелания».

7. Сообщите пациенту, что информация принята, используя фразу: - **«Я зафиксировала Ваше обращение, оно будет передано руководству клиники.** Ожидайте ответа в течении регламентированного срока.

** Если пациент говорит, что слишком долго ждать – **«Я вам озвучиваю максимальные сроки рассмотрения обращений. Обратная связь из клиники могут дать и раньше»***

Если пациент настаивает, **чтобы ему сразу позвонили, «Я сообщу руководству, чтобы вам позвонили в ближайшее время». Руководству сообщите, что пациент не готов ждать, хочет здесь и сейчас.*

8. Уточните у пациента, остались ли у него еще вопросы? Если нет, то поблагодарите за обращение используя фразу: **«Благодарим Вас за обратную связь, всего доброго, до свидания»**.
9. Оперативно оформите обращение/жалобу в системе Битрикс, указав, требуется ли пациенту обратная связь и приложив звонок или скан обращения.
10. При необходимости передайте информацию управляющей регистратуры\старшему администратору, чтобы она была срочно рассмотрена руководством.

Внимание!

Если пациент не желает Вам рассказывать суть жалобы, а просит, чтобы к нему подошло руководство, выясните:* **«Подскажите, пожалуйста, ваше обращение носит медицинский характер или сервисный? Данная информация необходима для того, чтобы пригласить ответственного за данный участок руководителя».

** Если пациент требует, чтобы к нему пригласили главного врача, руководство или иных сотрудников клиники, необходимо пригласить ответственных сотрудников в соответствии с профилем жалобы:*

Медицинские жалобы: зам.гл.врача по КЭР Гарькушов А.В.
- стоматология зав.отд. Хачатрян Л.А.
- лаборатория зав.отд. Мирниченко И.Ю.
- медицинские сестры гл.медсестра Гришина И.Н.

Сервисные жалобы: зам.дир. по клиентскому сервису Каменева Е.П.

** Если ответственный сотрудник отсутствует в клинике, предложите пациенту составить письменное обращение. Обращение пишется самим пациентом или его законным представителем. Срок рассмотрения письменных обращений составляет 10 календарных дней.*

** Если пациент выражается нецензурной бранью, оскорбляет, кричит, пугает своим поведением других посетителей клиники, необходимо дважды сделать замечание:* **«Прошу вас общаться корректно, иначе я буду вынуждена закончить наш диалог».** *Если после этого пациент продолжает выражаться некорректно, следует пригласить охранника для того, чтобы вывести пациента из клиники. Важно сохранять профессиональный и вежливый тон, призывать к конструктивному диалогу, но в то же время четко обозначить неприемлемость грубого поведения.*