Инструкция по работе с пациентом, которому не доходят результаты исследования на электронную почту

1. Уточните о каком исследовании идет речь: «Какое исследование вы ожидаете?»

2. Проверьте по МИС, готов ли результат исследования, не нарушены ли регламентный сроки.

3. Запросите информацию о электронной почте, на которую должны были отправить результаты.
- «Можете, пожалуйста, назвать электронный адрес, на который должны были получить результаты?»
Убедитесь, что адрес электронной почты был введен корректно.

4. Объясните возможные причины, почему результат не пришел.
«Отправка результатов исследований на электронную почту пациента происходит в автоматическом режиме по готовности. Если вы не получили результаты, это может быть связано с тем, что:
- письмо попало в папку «Спам»;
- электронный ящик переполнен;
- был внесен некорректный адрес электронной почты».

5. Проинформируйте пациента, что результаты также доступны в личном кабинете:
«Вы можете посмотреть результаты ваших исследований в личном кабинете пациента на портале https://lk.olimp03.ru/. Данные загружаются автоматически раз в сутки с 8:00 до 9:00 за прошедший день.»

6. Продублируйте пациенту отправку результата исследования самостоятельно или передайте этот запрос в клинику. Обязательно выясните, получено ли пациентом исследование при повторной отправке.

7. Предложите возможность получить результаты в клинике.
«Если у вас возникают трудности с удаленным получением протокола, вы можете получить его в распечатанном виде непосредственно в клинике».
Согласно Приказу Министерства здравоохранения РФ от 9 июня 2020 г. N 560н "Об утверждении Правил проведения рентгенологических исследований", способ выдачи протокола по результатам рентгенологического исследования не регламентирован.