Конфиденциальность пациентов клиники

- **При обращении на входящую линию третьего лица (родственника/коллеги/и т.п.), интересующегося состоянием пациента, находящимся в клинике на операции/в стационаре/на приеме у доктора, оператору контактного центра необходимо озвучить:**

«Если такой пациент находится у нас в клинике, он свяжется с вами лично, когда сможет. Мы не имеем право сообщать о состоянии наших пациентов третьим лицам и даже подтверждать сам факт нахождения пациента у нас в клинике. Это составляет врачебную тайну согласно 13 статье ФЗ 323.»

❌ Категорически запрещено:

- ✓ подтверждать/отрицать факт нахождения в клинике пациента;
- ✓ передавать информацию в клинику, чтобы те связались с третьим лицом;
- ✓ озвучивать, что есть возможность передать пациенту, чтобы тот сам перезвонил третьему лицу.

- Если третье лицо — родственник пациента, находящегося у нас в клинике на операции, негативно настроен/переходит на высокие тона, то оператору разрешается озвучить:

«При оформлении в стационар нашей клинике все пациенты в медицинской карте указывают контактный номер телефона родственника, которому в случае неблагоприятных ситуаций во время операции, необходимо будет позвонить.

В случае, если родственникам не поступает звонок из клиники (с номера клиники), значит операция пошла в плановом режиме, и причин для беспокойства нет. И при первой же возможности, пациенты самостоятельно связываются с родными».

- **При обращении на входящую линию третьего лица (родственника/коллеги/ и т.п.), интересующегося на какое число/к какому врачу записан пациент в нашу клинику, разрешается проконсультировать по записи пациента третье лицо при соблюдении следующих условий:**

  - ✓ звонок поступил с номера, который указан в карточке пациента;
  - ✓ звонивший называет полностью ФИО, дату рождения пациента.

❌ Запрещено консультировать по записи пациента третье лицо, если:

- ✓ звонок поступил с другого номер, который не указан в карточке пациента, даже при условии озвучивания звонившим всех данных пациента.

Информируем пациента:

«Мы не имеем право сообщать информацию о записи пациентов в нашу клинику. Это составляет врачебную тайну согласно 13 статье ФЗ 323. Пациенту необходимо самостоятельно позвонить с номера, указанного в карте.»