

СОДЕРЖАНИЕ

Вступление	6
Раздел 1	
Документы, которые защищают	7
1.1. Несложно о сложной теории	7
Нормативно-правовые акты	7
Локальные акты	8
1.2. Информированное добровольное согласие	11
Откуда взялась в нашем законодательстве обязанность получить согласие пациента.....	12
Критерии надлежащего информирования	15
Форма уведомления	26
Как же все оформить?	39
1.3. Протоколы оказания медицинской помощи	40
Клинический протокол	41
Международные (новые) клинические протоколы	45
Локальные протоколы	53
1.4. Правила внутреннего распорядка.....	59
1.5. Правила внутреннего трудового распорядка.....	65
Не синонимы!	66
На что обратить внимание	67
1.6. Положение о медицинской тайне	68
Что относится к врачебной тайне.....	69
Как соблюдать врачебную тайну.....	70

Документы умершего пациента: на что обратить внимание	73
В начале был аудит	75
 1.7. Положение о консилиуме	77
«Таки да» или «таки нет»?.....	77
Как урегулировать?	80
 1.8. Клинический маршрут пациента.....	81
 1.9. Правила съемки.....	85
О необходимости получить согласие.....	85
О публичных местах	89
Что делать с журналистами?	90
 1.10. Как защититься косметологу.....	94
Косметология — медицинская услуга	95
Косметология — бытовая услуга	98
Защита бытовой услуги	105
Первое, второе и компот!	107
 1.11. Страхование профессиональной ответственности — и так тоже можно!	108
Что такое страхование?	108
Страхование с выплатой денег	109
Страхование юридическое	110

Раздел 2

Работаем с претензиями и запросами	113
 2.1. Типы пациентов-жалобщиков и как с ними работать	113
Жулики.....	113
Добросовестно заблуждающиеся	121
Таки есть основания	123

2.2. Поступила официальная жалоба — алгоритм действий	125
Формальное соблюдение требований закона.....	125
Кто именно подал жалобу.....	128
Что просят.....	129
Чем аргументируют	130
Сроки для ответа	133
Работа над ошибками	137
 2.3. Претензии в социальных сетях — как реагировать?	140
Аспект медицинский.....	140
Аспект социальный.....	141
Аспект технологический.....	143
Аспект психологический	145
Аспект юмористический.....	145
 2.4. Запрос на предоставление медицинской документации.....	146
Доступ пациента	147
Доступ родственников	151
Доступ адвоката.....	153
 2.5. Запрос на предоставление публичной информации	162
Что такое публичная информация	162
Как обезопасить свою внутреннюю информацию	167
Борьба со злоупотреблениями	169
 2.6. Досудебное урегулирование спора	171
Проблемы регулирования.....	171
Для чего это нужно	173
 2.7. Что нужно учесть, прежде чем отдать пациенту деньги	174
Право требовать	175
Сроки предъявления претензий	179
А может, лучше начать с экспертизы?	180
Принесите счет!	181
 Заключение	183