

Чек-лист. Проверьте, что верно оформляете протокол ВК по жалобам пациентов

☐ В шапке протокола указали: «Протокол внепланового заседания врачебной комиссии (подкомиссии по рассмотрению жалоб пациентов)».

☐ В заседании участвуют:

- председатель — главный врач или начмед;
- заместитель председателя — зам по КЭР;
- члены — заведующие структурными подразделениями и врачи-специалисты, включая профильного специалиста (например, если жалоба по акушерству-гинекологии, в состав включили врача-акушера-гинеколога);
- секретарь.

☐ При необходимости привлекли стороннего эксперта (например, главного внештатного специалиста).

☐ Секретарь указал повестку: «Внутренняя экспертиза качества и безопасности медицинской помощи, оказанной пациенту Ф. И. О., дата рождения, в целях осуществления внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности на основании жалобы пациента».

☐ На заседание представили:

- медицинскую карту пациента (амбулаторную и/или стационарную);
- обращение пациента;
- пояснения врача-специалиста.

☐ В описании событий отразили: дату, врача-специалиста, жалобы пациента, результаты осмотра и обследований, диагноз по МКБ-10, рекомендации и назначения.

☐ Комиссия ответила на ключевые вопросы: есть ли нарушения, отступал ли врач от клинических рекомендаций, есть ли основания для удовлетворения жалобы.

☐ В решении указали: есть ли причинно-следственная связь между помощью и последствиями; удовлетворена жалоба или отказано; если вина врача доказана — какие меры приняты.

☐ Решение обосновано ссылками на нормативные акты.