



**Как следует вести
себя врачам
коммерческих и
государственных
медицинских
учреждений в случае
пациентского
экстремизма**

В. Ю. Козлов

В последнее время нарушения правил поведения пациентов в медицинской организации становится закономерностью, в особенности это касается частной медицины. Потребительское отношение, пациентский экстремизм – все пациенты знают свои права, но мало кто хочет слышать об обязанностях пациентов и правилах поведения. ВАЖНО! Данные правила также именуется как Правила оказания услуг пациентам в клинике, Правила поведения, права и обязанности врача и пациента, Правила получения услуг или Правила внутреннего распорядка. Во избежание конфликтных ситуаций частное медицинское учреждение должно быть готово защищать свои права. Правила поведения пациентов в медицинской организации существуют и фиксируются и в локальной документации, но и на законодательном уровне. Более того, в ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» говорится об обязанностях любых граждан, находящихся на территории медицинской организации, что определяет и ограничивает поведенческие нормы не только самих пациентов, но и их сопровождающих, посетителей. Под определением медицинская организация следует понимать юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности. Соответственно, к медицинским предприятиям относятся: Клиники Медицинские центры Больницы Поликлиники Санатории И тд. Адресатами свода Правил поведения в медицинской организации являются: пациенты клиник человек, которому требуется соответствующая помощь человек, которому требуется консультация по какому-либо вопросу родственники пациента лица, ухаживающие за больными. Порядок ознакомления пациента с правилами поведения и обязанностями в медицинской организации Правила медицинской организации необходимо закрепить в локальной нормативной документации и утвердить директором или управляющим клиники. Существует несколько способов ознакомления пациента с правилами поведения в медицинской организации: Самостоятельно. Чаще всего это происходит путем размещения правил в уголке потребителя или на сайте клиники. Пациент не ограничен во времени, поэтому изучить всю информации он может тогда, когда ему удобно. Однако, администратор должен сообщить пациенту о том, где именно располагаются правила поведения пациента в медицинской организации. Под подпись. Как правило, данный способ подходит для госпитализируемых больных, а пациент должен подписать документ о соглашении с правилами до приема в стационар, например, пока оформляются документы. Аудиально. Администратор клиники может устно ознакомить пациента с правилами поведения, сосредоточив внимание на наиболее важных пунктах. В Правила поведения пациентов в медицинской организации необходимо включить: Понятие «Правила медицинской организации» и его определение Порядок обращения в медицинское учреждение Порядок госпитализации и выписки пациента Права и обязанности пациента Формы ответственности пациента, штрафы Способы разрешения

конфликтных ситуаций Формы и способы информирования пациента Режим и график работы клиники. Рассмотрим несколько вариантов нарушений правил поведения пациентов в медицинской организации: Пациент отказывается от прохождения процедур и принятия медикаментов, назначенных врачом, аргументируя нежеланием. Грубое и неуважительное обращение с персоналом клиники. Пациент нахамил лечащему врачу, угрожая расправой. Пациент самовольно покинул клинику, хотя разрешение на это не получал. Больной курил в окно в туалете.

Таким образом, мы получаем две группы нарушений: те, что связаны с правилами, подконтрольными ФЗ, и те, что устанавливает сама клиника. В ситуации первого типа пациент несет ответственность вне зависимости от того, зафиксировано ли нарушение в локальном акте клиники или нет. Приведем пример разрешения наиболее частого нарушения – больной курил в окно в туалете клиники. Перед нами первый тип нарушений, а именно, нарушение, зафиксированное в Ст.12 Федерального Закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013г. Согласно Закону, нельзя курить не только в помещении медучреждения, но и на всей его территории, при этом неважно, является нарушитель пациентом или нет. Порядок оформления нарушения: Медицинский работник, ставший свидетелем нарушения, обязан написать докладную на имя директора клиники Нарушителю придется предоставить письменную объяснительную Возможны два типа наказания: общественное порицание с записью в историю болезни или административное наказание – штрафная санкция. *Если нарушитель пытается уйти от ответственности и не соглашается писать объяснительную, составляется акт об отказе. Он должен составляться заведующим отделением, врачом, который проводит лечение, и сотрудником отделения ВАЖНО! Фиксация нарушения должна проводиться в письменной форме. По административным правонарушениям, указанным в ст. 6.24 КоАП, административный протокол могут оформлять должностные лица полиции, Роспотребнадзора, Госпожнадзора. Приведенные выше советы по оформлению нарушений правил поведения в медицинской организации относятся и к другим правонарушениям: распитию спиртных напитков, использованию в речи нецензурной брани и др.

Бывает и так, что чем-то обиженный больной вместо того, чтобы обсудить то, что не устраивает, с доктором, распространяет в Интернете негативную информацию, которая напрямую сказывается на репутации медика.

Типичный сценарий потребительского экстремизма в медицине – это те случаи, когда пациенты приходят, выполняют какое-то дорогое или не очень дорогое лечение, через какое-то время перестают платить за это лечение, и затем приходят к своему доктору, который лечил их достаточно долгий период времени и говорят: «Вы пролечили меня некачественно, я ничего вам платить не буду, и клиника мне должна».

В настоящее время юристы и врачи разработали совершенно конкретный, чёткий алгоритм оформления медицинской документации и документации, оформляющей оказание платных медицинских услуг для того, чтобы проводить профилактику потребительского экстремизма, а в случае развития ситуации успешно с ним бороться, и в том числе выигрывать суды.

По поводу досудебного урегулирования могу сразу сказать, что нужно урегулировать конфликт с пациентом и не доводить его до суда. Потому что суд, даже если у вас юрист не стоит больших денег, ваш штатный юрист, или юрист, которому вы доверяете, ходит за небольшие деньги – всё равно суд любой отнимает огромное количество ресурсов, прежде всего у руководства медицинской организации, время врачей, время администраторов, может быть ещё каких-то людей, которые будут помогать вам этот суд выиграть, поэтому во всех случаях имеет смысл урегулировать отношения с пациентом до суда. В идеале оформить досудебное урегулирование в самом лучшем виде стоит мировым соглашением в суде.

В случае если конфликт не удалось решить мирным путём и пациент обратился в правоохранительные органы, надо запастись терпением и подготовить все необходимые документы, которые подтверждают, что врачом, пациенту в медицинском учреждении оказана квалифицированная помощь и лечение проводилось с соблюдением требований ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и иными нормативными документами отражающие порядок действия медицинского работника в той или иной ситуации. В случае необходимости потребуются обратиться к помощи квалифицированного юриста, который поможет и подскажет какие документы необходимо представлять в правоохранительные органы, какие требования правоохранительных органов законны, а какие не соответствуют действующему законодательству и т.д.

Контакты

По вопросам консультации и юридической помощи обращайтесь:

г. Нижний Новгород, улица Рождественская, 24.

+7 (831) 212-90-13

+7 (963) 232-90-13

www.medpravonn.ru