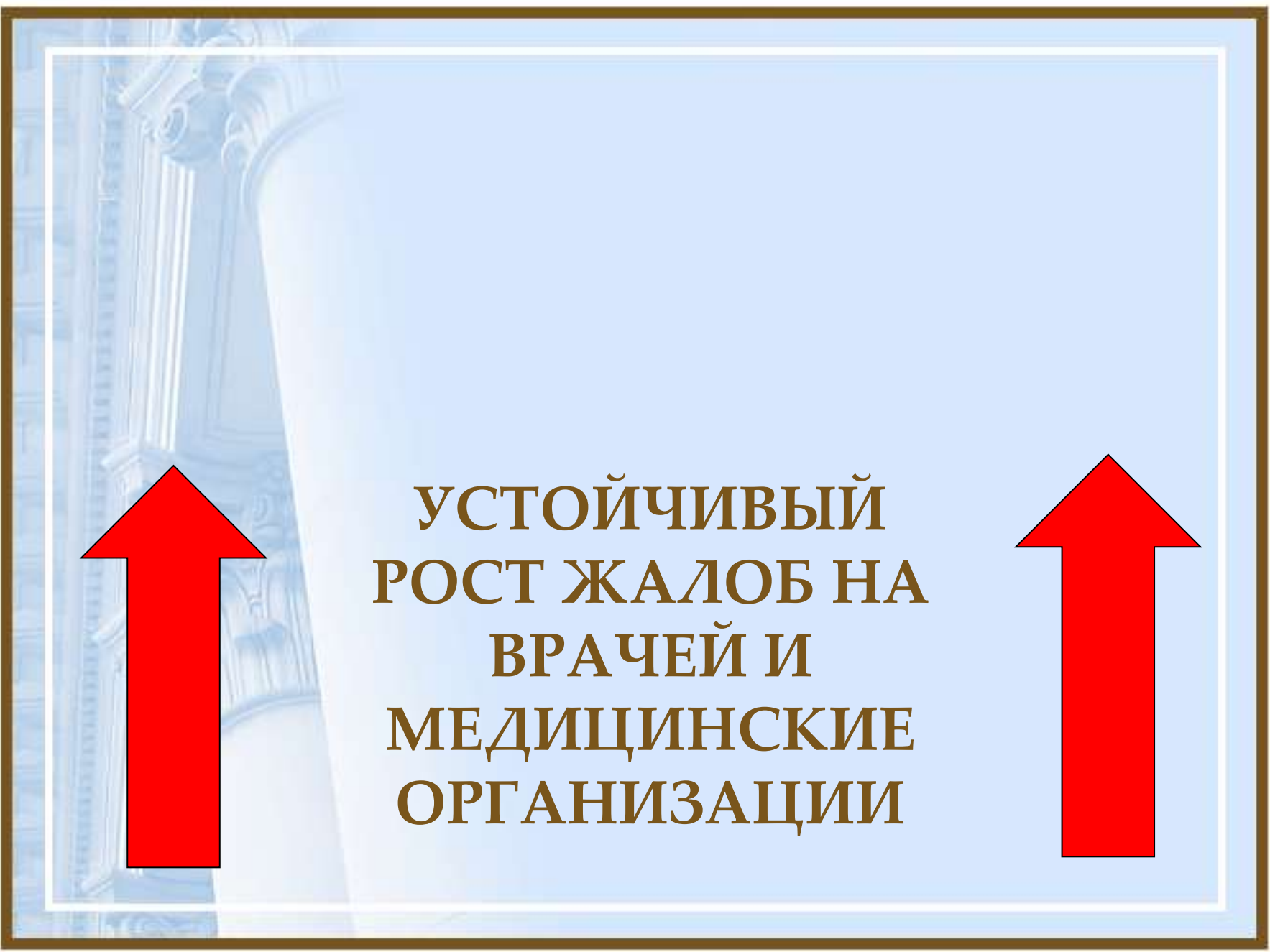


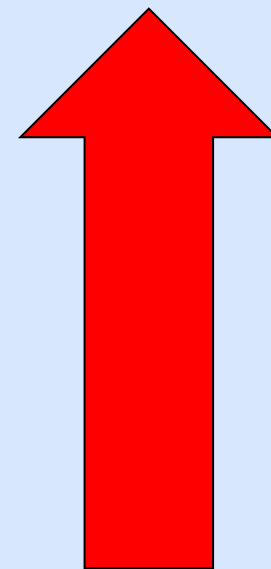
The background of the slide features a faint, blue-tinted image of classical architectural columns, likely from a hospital or institutional building, which adds a formal and legalistic feel to the presentation.

ЮРИДИЧЕСКИЕ СПОСОБЫ ЗАЩИТЫ ИНТЕРЕСОВ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ В СПОРАХ С ПАЦИЕНТАМИ

Печерей Иван Олегович
к.м.н., доцент кафедры
судебной медицины и
медицинского права МГМСУ



**УСТОЙЧИВЫЙ
РОСТ ЖАЛОБ НА
ВРАЧЕЙ И
МЕДИЦИНСКИЕ
ОРГАНИЗАЦИИ**



The background of the slide features a faint, blue-tinted image of classical architectural columns, likely from a hospital or government building, running vertically along the left side. The entire slide is framed by a thin brown border.

ПРИЧИНЫ:

- 1. Рост правовой грамотности пациентов**
- 2. Формирование негативного общественного мнения по отношению к медицинским работникам**
- 3. «Потребительский экстремизм»**



Рост юридической грамотности пациентов

1. Знание основных положений
законодательства о защите прав потребителей
(пресса, телевидение, интернет)

2. Общение друг с другом (соц. сети, интернет-
форумы, очереди в мед. учреждениях и т.п.)

3. Знакомые юристы и адвокаты

4. Собственное желание получить как можно
больше информации о предоставляемых услугах

The background of the slide features a faint, blue-tinted image of classical architectural columns on the left side, set against a light blue gradient. The entire content is enclosed in a thin brown border.

ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЙ ЭКСТРЕМИЗМ

попытка недобросовестного
потребителя использовать
правовой механизм защиты своих
прав изначально с целью
получения определенной выгоды и
дохода или причинению вреда
исполнителю услуги



**ОКАЗАНИЕ МЕДИЦИНСКОЙ
ПОМОЩИ В
ПРАВООПРИМЕНИТЕЛЬНОЙ
ПРАКТИКЕ**

**РАСЦЕНИВАЕТСЯ КАК
ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ**

**ГДЕ ПАЦИЕНТ
ВЫСТУПАЕТ
В КАЧЕСТВЕ
ПОТРЕБИТЕЛЯ**



ЗАКОН РФ

« О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ »



ОСОБЕННОСТЬ НАЦИОНАЛЬНОГО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

Одним из главных критериев
качества медицинской помощи
является

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ
ПАЦИЕНТА

претензия

Эх, куда бы для
начала сходить...

ПАЦИЕНТ
НА РАСПУТЬЕ

адвокат



A large, rounded, grey stone covered in moss and lichen sits in a field of tall green grass. In the background, there are trees and a clear sky. A semi-transparent grey box with rounded corners is centered over the stone, containing Russian text.

**Направо пойдешь – в
Росздравнадзор попадешь**

**Налево пойдешь – в страховую
медицинскую организацию попадешь**

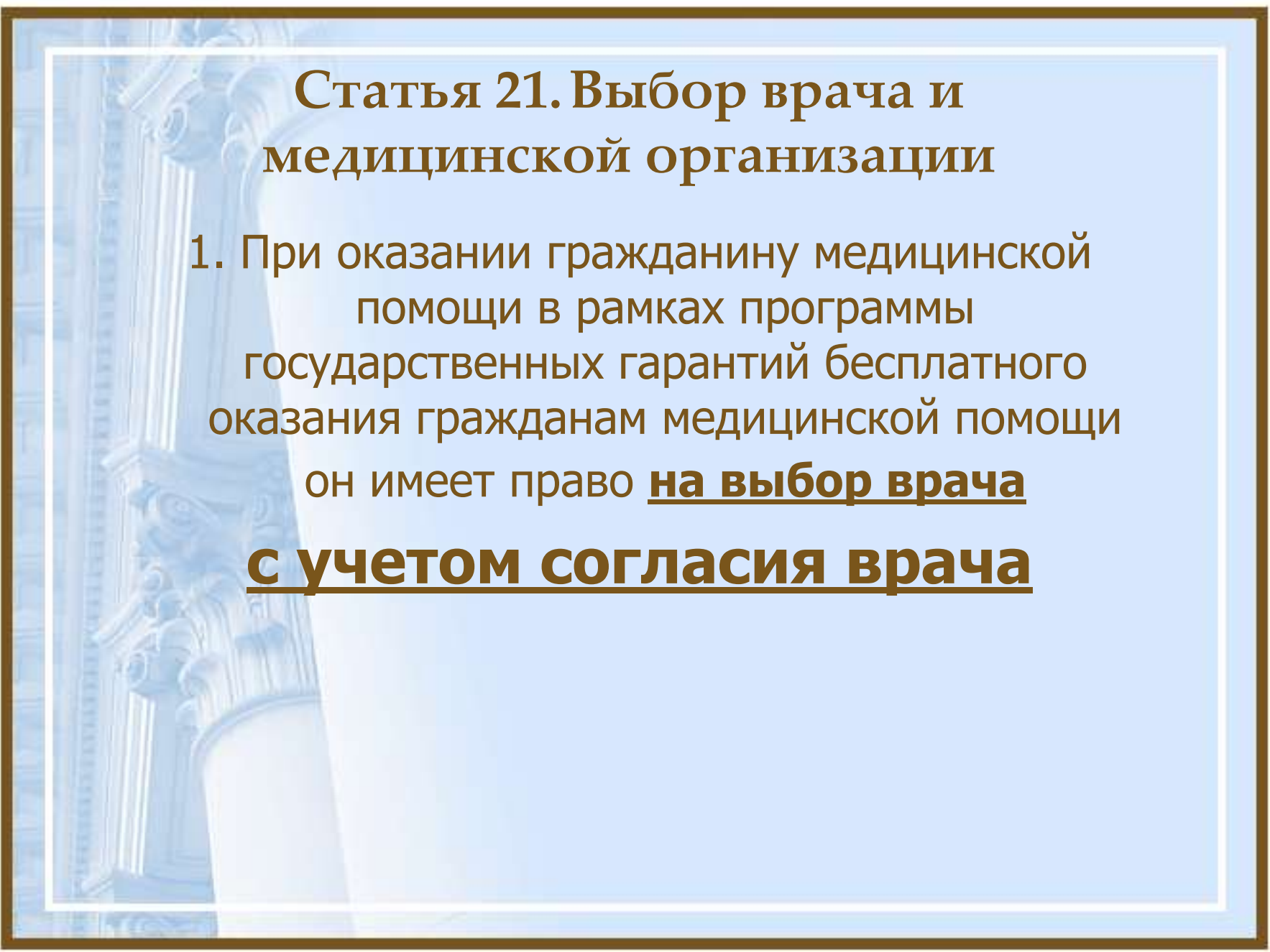
**Прямо пойдешь – к главврачу
придешь**

**А как всех их обойдешь – так в суде
(в качестве истца) и окажешься**

**ВАЖНЕЙШЕЙ
ОБЯЗАННОСТЬЮ
МЕДИЦИНСКОГО РАБОТНИКА
ЯВЛЯЕТСЯ СОБЛЮДЕНИЕ
ПРАВ ПАЦИЕНТА КАК
ПОТРЕБИТЕЛЯ
МЕДИЦИНСКОЙ УСЛУГИ**

The background of the slide features a light blue sky with a faint, semi-transparent image of classical architectural columns on the left side. The columns are white with detailed capitals. The entire slide is framed by a thin brown border.

1. Выбор врача и выбор медицинской организации



Статья 21. Выбор врача и медицинской организации

1. При оказании гражданину медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи он имеет право **на выбор врача с учетом согласия врача**

Лечащий врач имеет право отказаться по согласованию с соответствующим должностным лицом от наблюдения и лечения пациента (ч.3 ст. 70)

Условия правомерного отказа следующие:

- отказ врача от наблюдения и лечения не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих;
- пациент не соблюдает предписаний лечащего врача или (и) правила внутреннего распорядка ЛПУ – **ОТМЕНЕНО!!!**
- получена санкция соответствующего должностного лица ЛПУ (главный врач, его заместители, заведующие отделениями).

Статья 11 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ.

Недопустимость отказа в оказании медицинской помощи

1. Отказ в оказании медицинской помощи в соответствии с программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и взимание платы за ее оказание медицинской организацией, участвующей в реализации этой программы, и медицинскими работниками такой медицинской организации не допускаются.

2. Медицинская помощь в экстренной форме оказывается медицинской организацией и медицинским работником гражданину безотлагательно и бесплатно. Отказ в ее оказании не допускается.



3. Сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при обследовании и лечении пациента

т.е.

ВРАЧЕБНОЙ ТАЙНЫ

Статья 13 ФЗ
«Об основах охраны
здоровья граждан в РФ»

ВРАЧЕБНАЯ ТАЙНА

Не допускается разглашение сведений, составляющих
врачебную тайну, в том числе после смерти человека,
лицами, которым они стали известны при обучении,
исполнении трудовых, должностных, служебных и
иных обязанностей

Без письменного согласия пациента !!!

РЕКОМЕНДАЦИЯ

Необходимо предварительно
брать согласие у пациента о
разглашении сведений,
составляющих врачебную
тайну, кому-либо из его
родственников или друзей



**Не допускается разглашение
врачебной тайны без согласия
пациента:**

**1. Правоохранительным органам –
без соответствующего запроса !!!!!**

2. Адвокату

**(на основании его письменного запроса без возможности
ознакомления с оригиналом доверенности)**

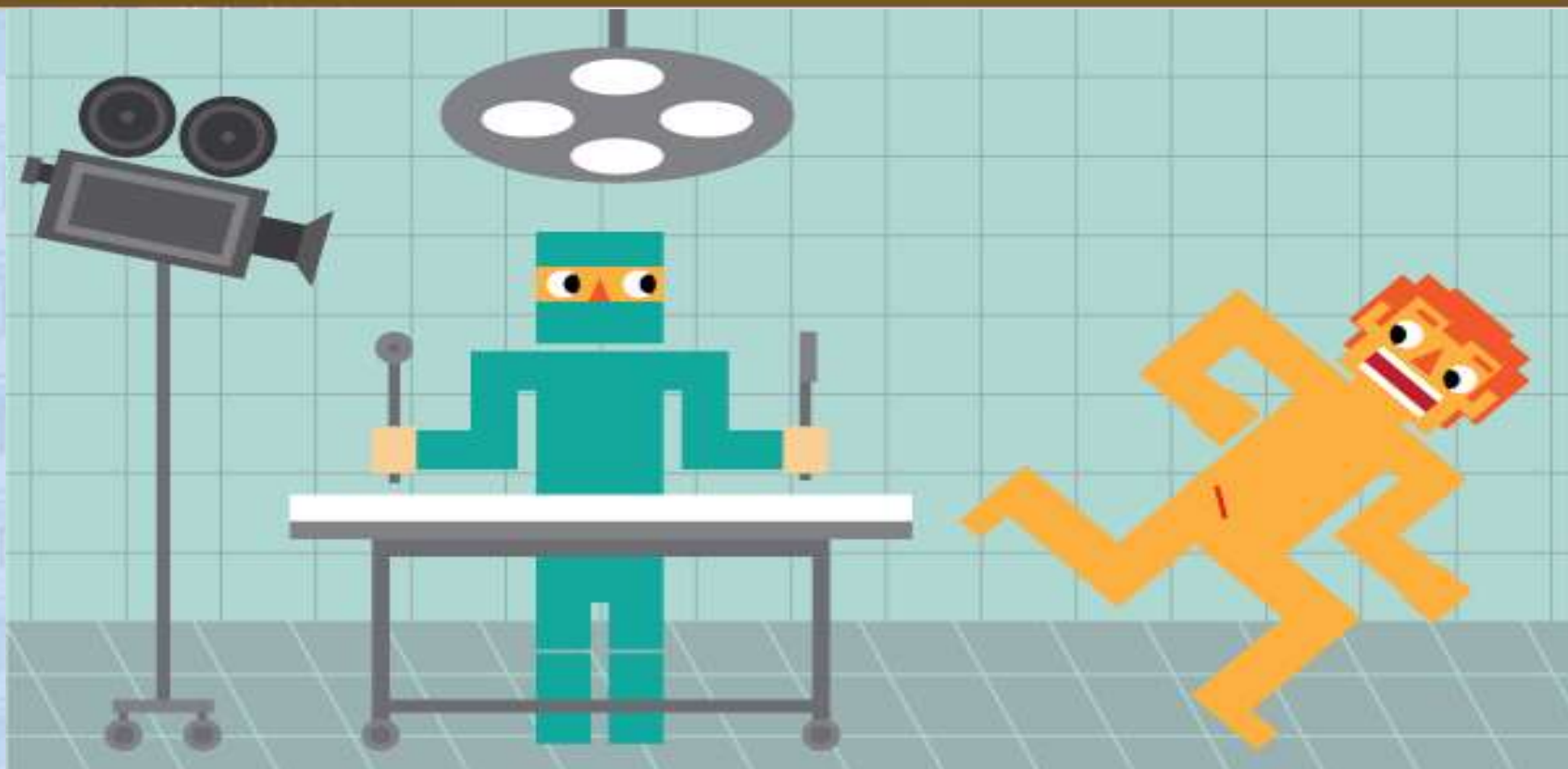
3. Нотариусу

4. Родственникам пациента

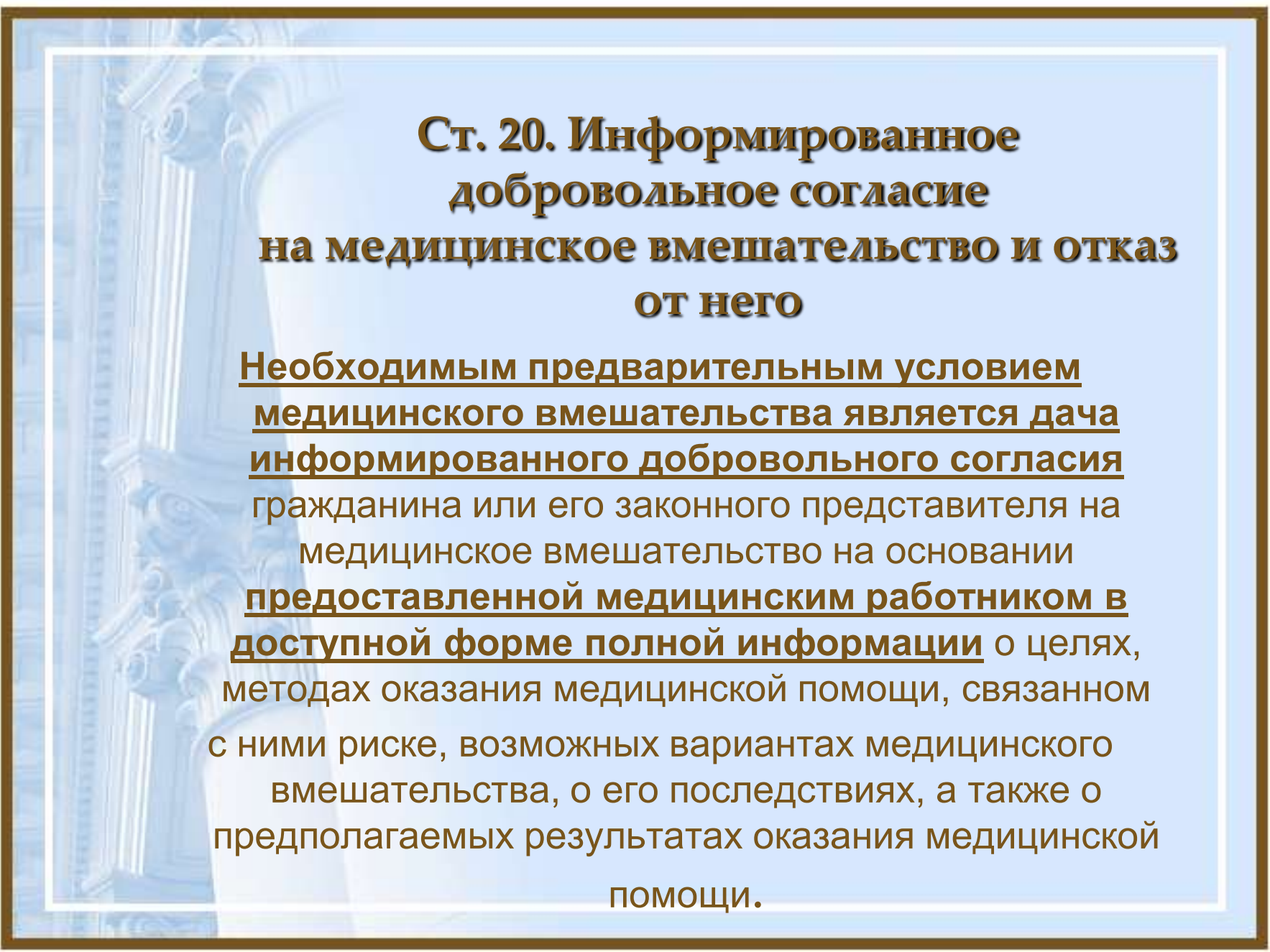
(без его письменного согласия)

The background of the slide features a faint, light blue image of classical architectural columns, possibly from a Greek or Roman temple, which are partially visible on the left side. The entire slide is framed by a thin brown border.

Право на информированное добровольное согласие



**... и на отказ от медицинского
вмешательства**



Ст. 20. Информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство и отказ от него

**Необходимым предварительным условием
медицинского вмешательства является дача
информированного добровольного согласия**
гражданина или его законного представителя на
медицинское вмешательство на основании
**предоставленной медицинским работником в
доступной форме полной информации** о целях,
методах оказания медицинской помощи, связанном
с ними риске, возможных вариантах медицинского
вмешательства, о его последствиях, а также о
предполагаемых результатах оказания медицинской
помощи.

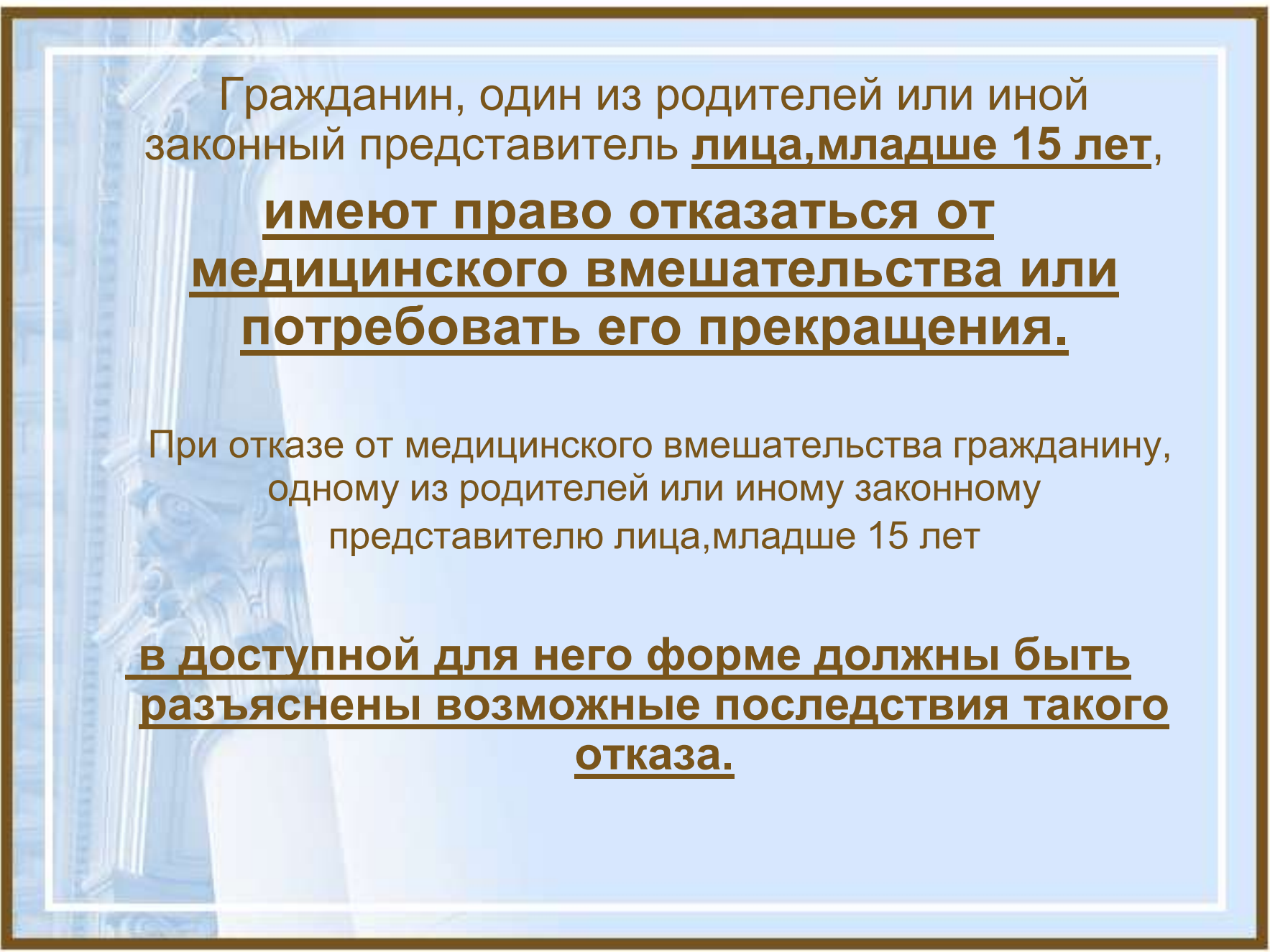


!!!ПРОБЛЕМА!!!

**ОТСУТСТВИЕ
ЮРИДИЧЕСКОГО
КРИТЕРИЯ
НАДЛЕЖАЩЕГО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ИНФОРМАЦИИ**

Три основных направления информирования пациента

1. Разъяснения по поводу диагноза. Особенно необходимо, если от осознания истинного положения дел зависит решение пациента прибегнуть к рекомендуемому методу лечения.
2. Согласование плана лечения. К этому вопросу относится согласование примерной цены лечения. Врач должен также информировать больного о существующих альтернативных методах лечения.
3. Информирование о типичных рисках, связанных с лечением, о возможном его воздействии на качество жизни пациента в будущем.



Гражданин, один из родителей или иной законный представитель лица,младше 15 лет,
имеют право отказаться от
медицинского вмешательства или
потребовать его прекращения.

При отказе от медицинского вмешательства гражданину, одному из родителей или иному законному представителю лица,младше 15 лет

в доступной для него форме должны быть
разъяснены возможные последствия такого
отказа.



**ВОПРОС:
ЕСЛИ ПАЦИЕНТ ОТКАЗЫВАЕТСЯ
ПОДПИСЫВАТЬ СОГЛАСИЕ НА
ЛЕЧЕНИЕ?**

**НЕОБХОДИМО СДЕЛАТЬ
СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ЗАПИСЬ
В МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ**

*«Пациент, фактически соглашаясь с предложенным ему
планом обследования и лечения, отказался подписывать
соответствующую медицинскую документацию»*

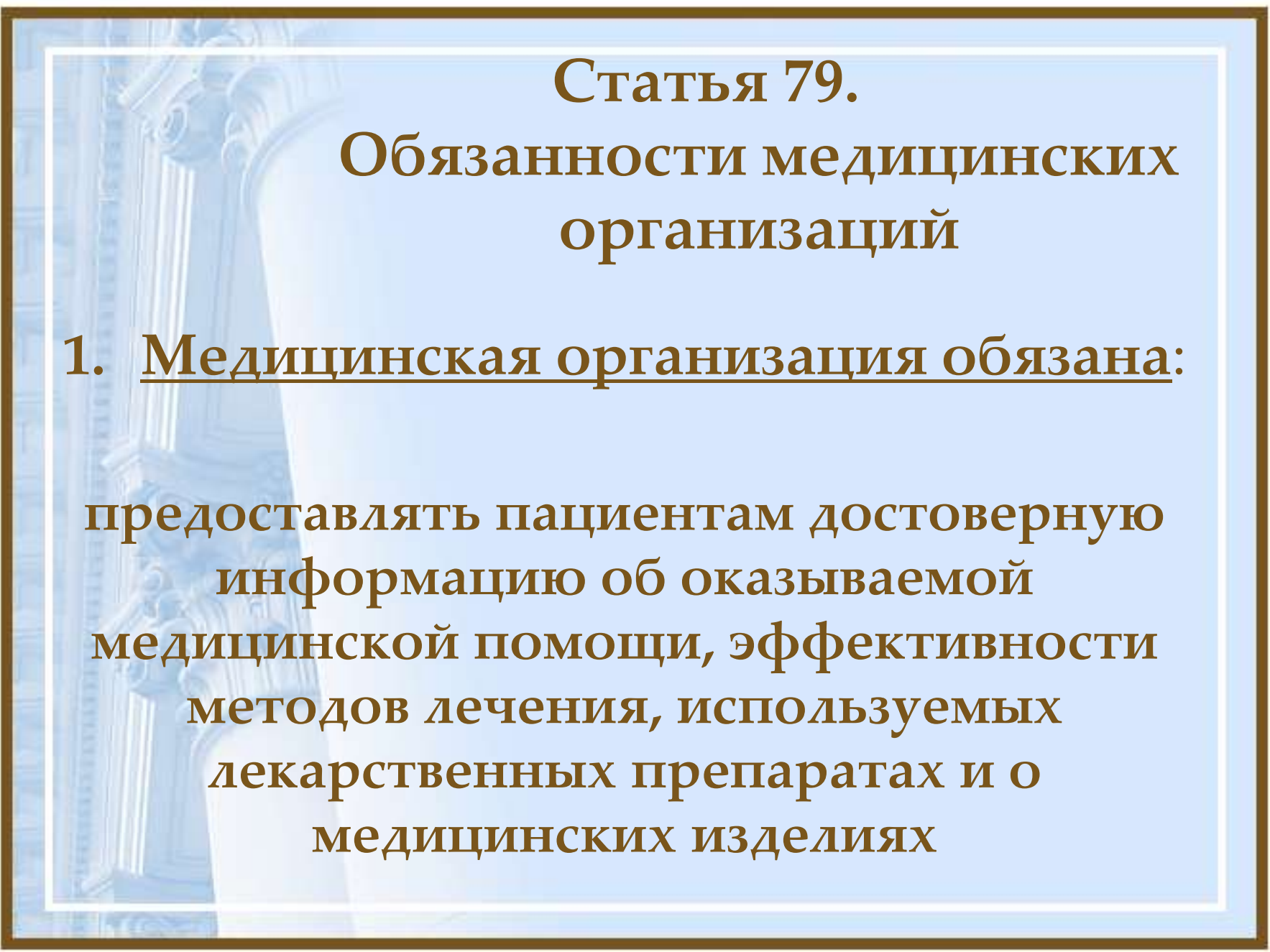
Статья 22.

Информация о состоянии здоровья

1. Каждый имеет право получить в доступной для него форме имеющуюся в медицинской организации информацию о состоянии своего здоровья,

в том числе сведения о результатах
медицинского обследования, наличии
заболевания, об установленном диагнозе и о
прогнозе развития заболевания,

методах оказания медицинской
помощи, связанном с ними риске,
возможных видах медицинского
вмешательства, его последствиях и
результатах оказания медицинской
помощи.



Статья 79. Обязанности медицинских организаций

1. Медицинская организация обязана:

предоставлять пациентам достоверную
информацию об оказываемой
медицинской помощи, эффективности
методов лечения, используемых
лекарственных препаратах и о
медицинских изделиях

Статья 10 Закона РФ
«О защите прав потребителей» .
Информация о товарах (работах, услугах)

- 1. Изготовитель (исполнитель, продавец)
обязан своевременно предоставлять
потребителю необходимую и достоверную
информацию о товарах (работах, услугах),
обеспечивающую возможность их
правильного выбора**

Статья 12 Закона о защите прав потребителей.

2. Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о услуге, несет ответственность, за недостатки товара услуги, возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.



3. При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредставления ему полной и достоверной информации о товаре услуге, потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке,, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

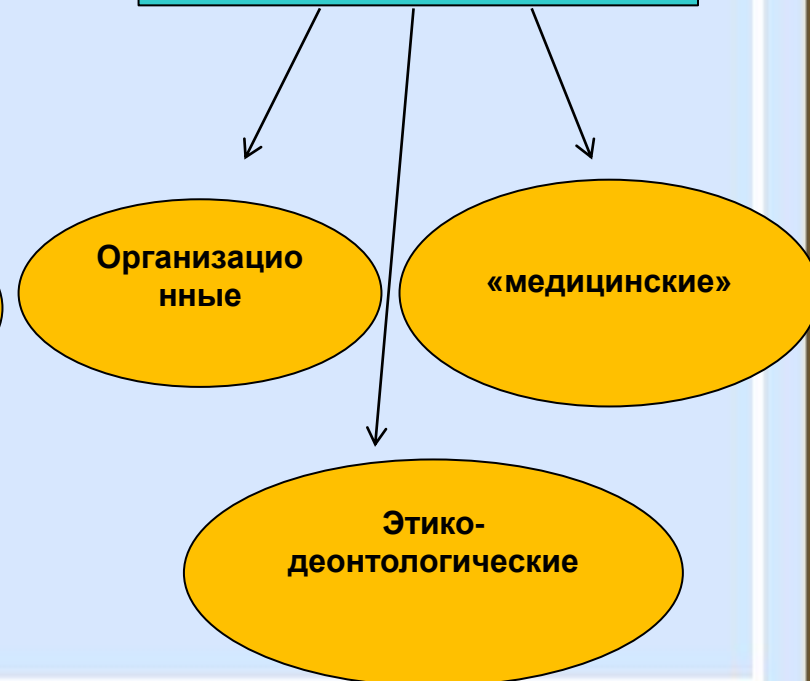
ПРИМЕР: Побочный эффект дженерика!!!

ВИДЫ ПРЕТЕНЗИЙ

ПО АДРЕСАТУ

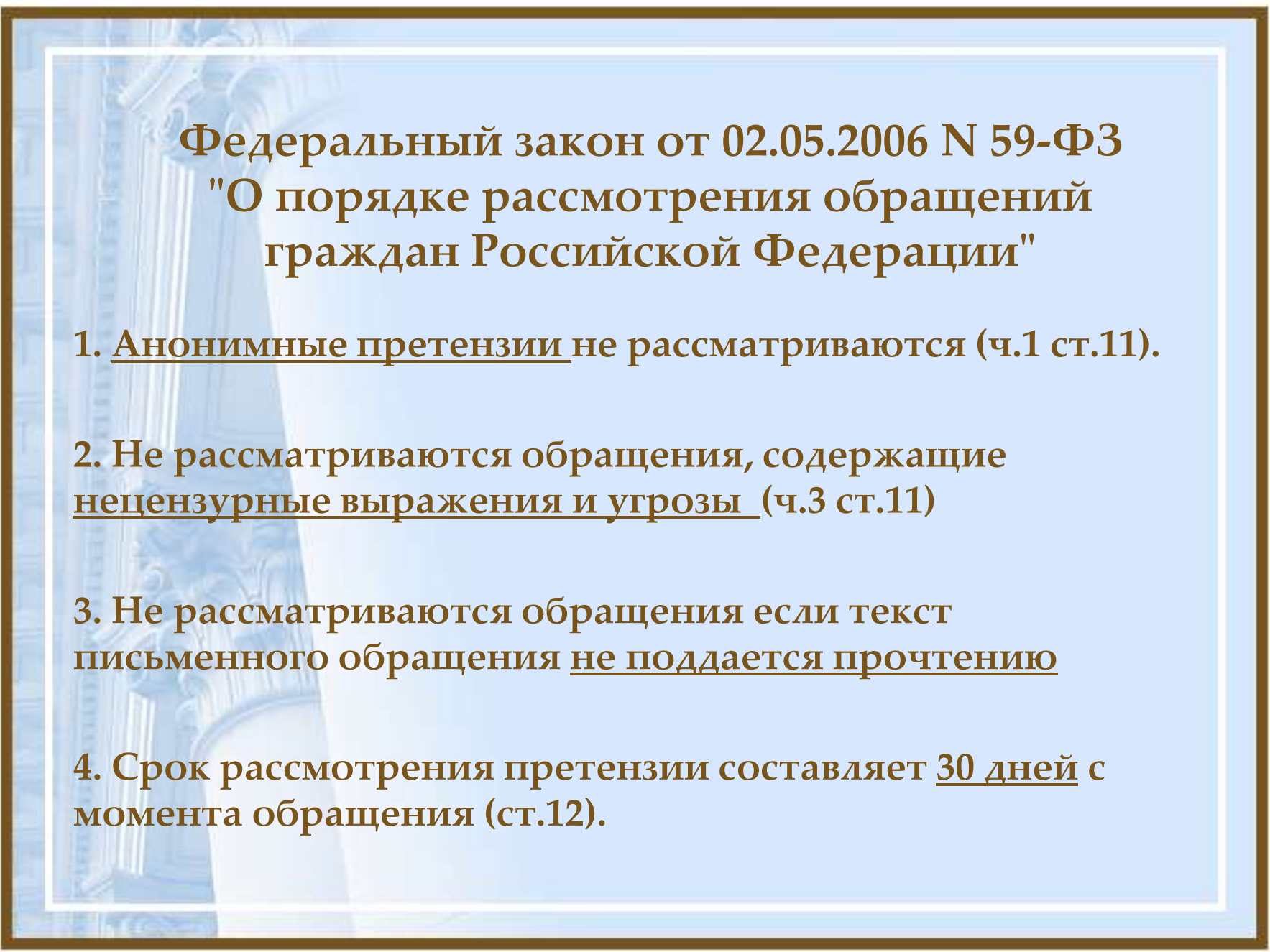


ПО СОДЕРЖАНИЮ



ВРАЧЕБНАЯ КОМИССИЯ

1. Рекомендуется создать подкомиссию по рассмотрению обращений граждан
2. Решение врачебной комиссии по разбору претензии оформляется в виде протокола
3. Пациенту предоставляется выписка из протокола на основании его письменного заявления



Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

1. Анонимные претензии не рассматриваются (ч.1 ст.11).
2. Не рассматриваются обращения, содержащие нецензурные выражения и угрозы (ч.3 ст.11)
3. Не рассматриваются обращения если текст письменного обращения не поддается прочтению
4. Срок рассмотрения претензии составляет 30 дней с момента обращения (ст.12).

АЛГОРИТМ РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИИ

1. Изучение требований пациента, обстоятельств произошедшего, оказанной медицинской помощи и медицинской документации.
2. Взятие объяснительных у медицинского персонала.
3. Разбор претензии на заседании врачебной комиссии
4. Подготовка письменного ответа на претензию.
5. Диалог руководителя медицинской организации и пациента.

РАССМОТРЕНИЕ «МЕДИЦИНСКИХ» ПРЕТЕНЗИЙ

1. Оценка соответствия оказанной медицинской помощи принятым методикам и алгоритмам лечения.
2. Анализ медицинской документации
3. Анализ действий пациента в плане выполнения его обязанностей
4. Оценка рисков

The background of the slide features a faint, blue-tinted image of classical architectural columns, likely from a courthouse or government building, which adds a formal and legal context to the text.

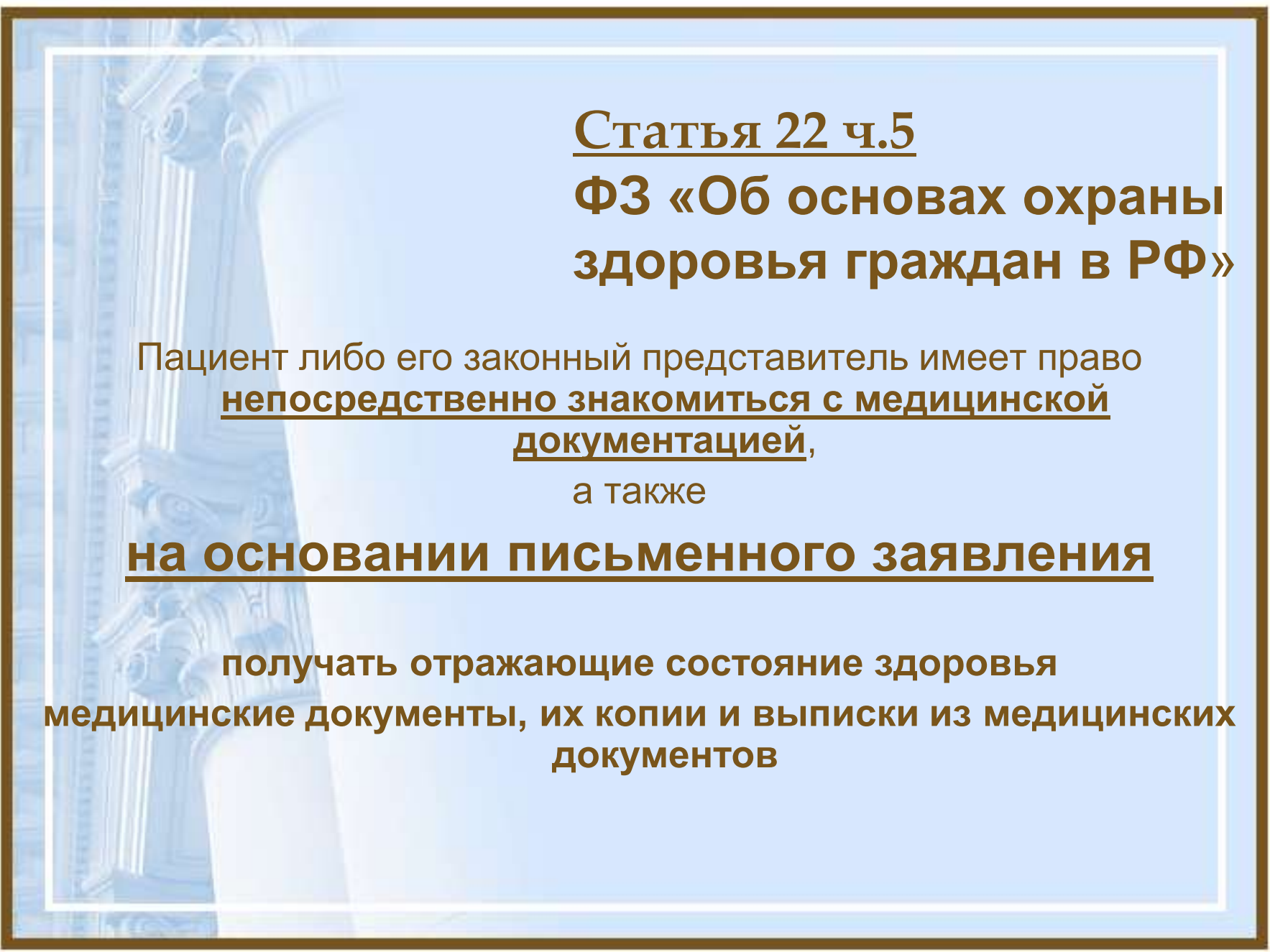
НА НАСТОЯЩИЙ МОМЕНТ

ОСНОВНЫМ ИСТОЧНИКОМ
ДОКАЗАТЕЛЬСТВ В СУДЕБНЫХ
ПРОЦЕССАХ ПО «ВРАЧЕБНЫМ
ДЕЛАМ» ЯВЛЯЕТСЯ

МЕДИЦИНСКАЯ
ДОКУМЕНТАЦИЯ

НЕОБХОДИМОСТЬ ОТРАЖЕНИЯ В МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ

- 1 Проведенных исследований и их результатов - подтверждение полноценной диагностики.
2. Всех манипуляций, назначений, этапов лечения, промежуточных осмотров и пр. (желательно брать у пациента согласие на каждый вид медицинского вмешательства)
3. Информирования пациента - подтверждение проведения необходимых разъяснений и обсуждения лечения от этапа планирования до рекомендаций по профилактике осложнений.



Статья 22 ч.5

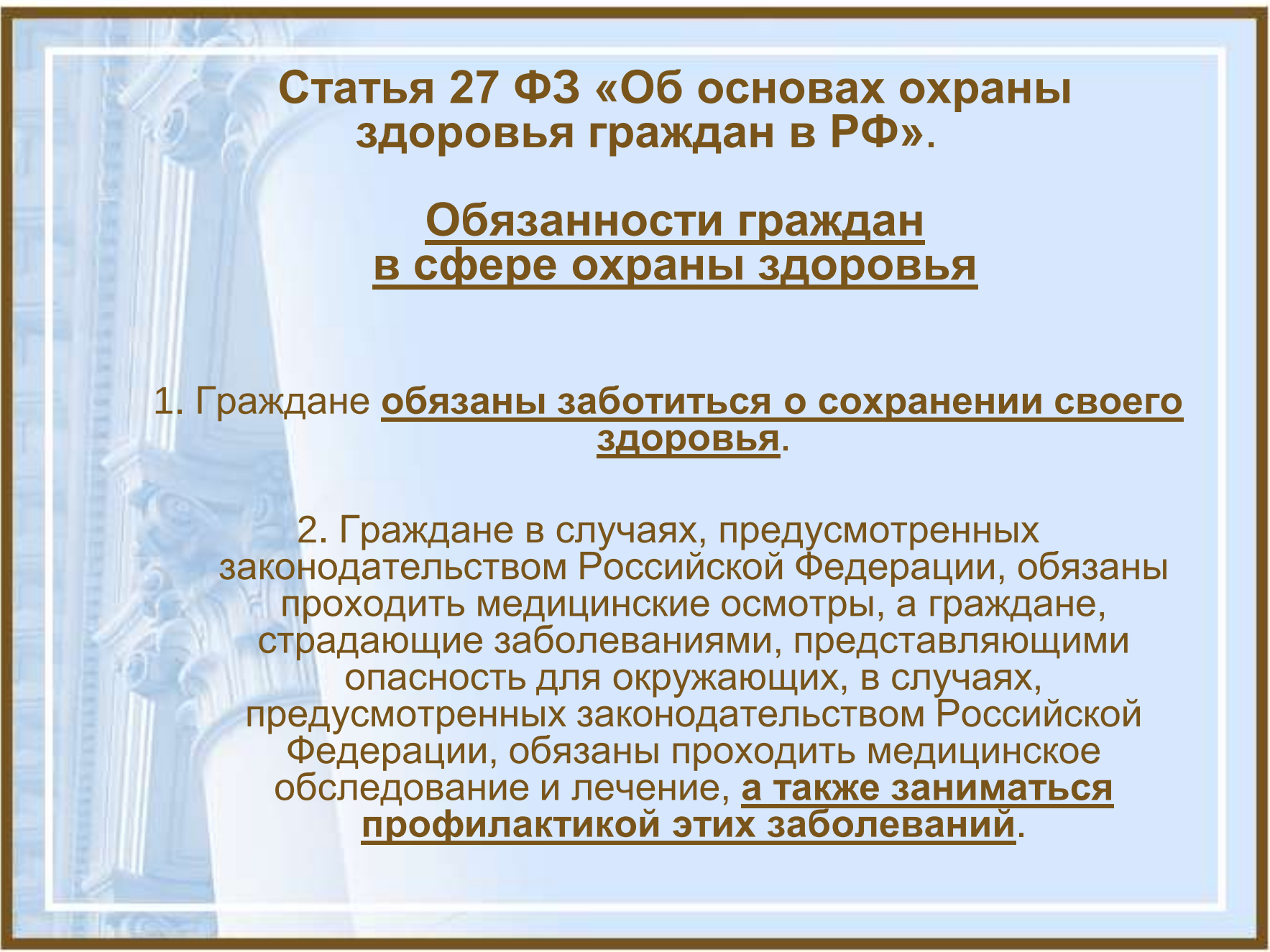
ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

Пациент либо его законный представитель имеет право
непосредственно знакомиться с медицинской
документацией,

а также

на основании письменного заявления

**получать отражающие состояние здоровья
медицинские документы, их копии и выписки из медицинских
документов**



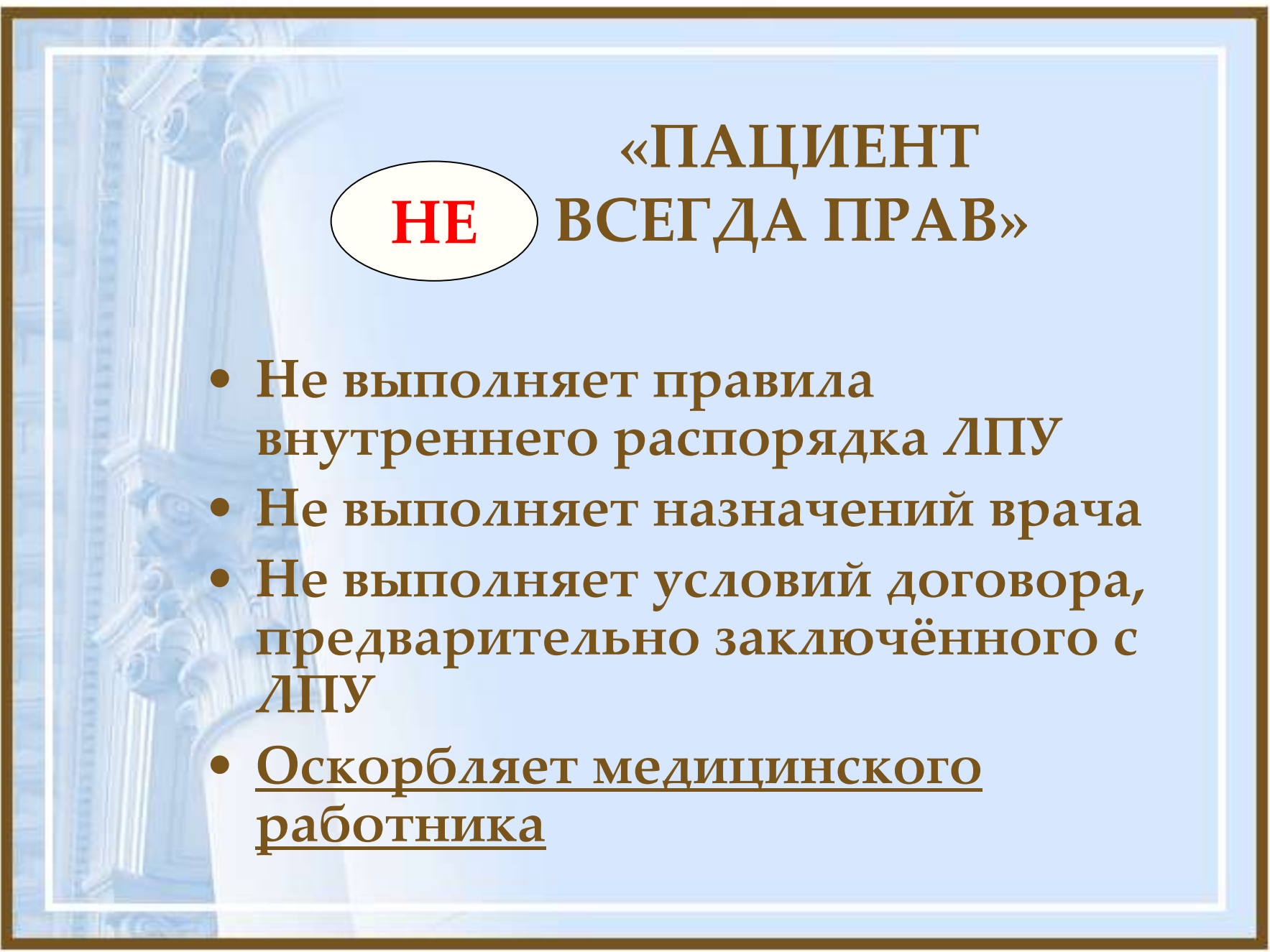
Статья 27 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ».

Обязанности граждан в сфере охраны здоровья

1. Граждане **обязаны заботиться о сохранении своего здоровья.**
2. Граждане в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинские осмотры, а граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, **а также заниматься профилактикой этих заболеваний.**



3. Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности, и правила поведения пациента в медицинских организациях.



«ПАЦИЕНТ **НЕ** ВСЕГДА ПРАВ»

- Не выполняет правила внутреннего распорядка ЛПУ
- Не выполняет назначений врача
- Не выполняет условий договора, предварительно заключённого с ЛПУ
- Оскорбляет медицинского работника

ЕСЛИ ВАС ОСКОРБИЛИ...?

Статья 5.61. КоАП РФ «Оскорбление»

1. Оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от одной тысячи до трех тысяч рублей;

2. Оскорбление, содержащееся в публичном выступлении, публично демонстрирующемся произведении или средствах массовой информации, -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей;

КАК ДОКАЗАТЬ, ЧТО ВАС ОСКОРБИЛ ПАЦИЕНТ...?

1. Позвать в свой кабинет как можно большее число свидетелей:

- Охрану
- Коллег
- Обслуживающий и вспомогательный персонал
- Других пациентов

The background of the slide features a faint, light blue image of classical architectural columns, possibly from a government building or courthouse, which adds a formal and legalistic tone to the presentation.

**2. Включить диктофон и начать вести запись
всех разговоров с пациентом**

**3. Вызвать
правоохранительные
органы**

ПОСЛЕ УХОДА ПАЦИЕНТА

- Внести запись об инциденте в медицинскую документацию
- Информировать об инциденте своего руководителя
- Вспомнить местонахождение районной прокуратуры (чтобы впоследствии подать заявление)