Автор: agorachev
28.12.2017 21:37

Жалоб от пациентов на медицинские организации и врачей сегодня поступает множество. Недовольные очередями, качеством лечения, грубостью персонала пациенты пишут жалобы во все возможные инстанции. ***Ольга Рябинина,*** *кандидат медицинских наук, юрист, директор НП «Медицинская Палата Свердловской области» предлагает, как можно построить алгоритм работы с претензиями пациентов, чтобы* ***максимально эффективно урегулировать конфликт на уровне медицинской организации.***

В первую очередь важно определить вид претензии от пациента. От вида жалобы зависит тактика работы с ней. Условно все претензии можно разделить на две большие группы: жалобы на качество медицинской помощи (диагностика и лечение) и на претензии к организации медпомощи и персоналу (очереди, запись на прием, неэтичное поведение персонала).

Не так лечили

Претензии, связанные с качеством оказания медицинской помощи, – серьезный повод для жалоб, особенно если в процессе оказания медицинской помощи причинен вред здоровью пациента. Сегодня у пациентов появилась тенденция писать так называемые «веерные» жалобы (сразу в 15 инстанций): от главного врача до Президента РФ, в Следственный комитет, Росздравнадзор и т.д. На самом деле – это непродуктивно, поскольку в итоге все равно жалоба поступит в региональное министерство, которое запросит информацию из медицинского учреждения, на которое она и поступила. Наиболее действенный способ для пациента – писать жалобу на имя главного врача медицинской организации. По его жалобе обязательно, так диктует приказ Минздрава России, будет создана врачебная комиссия.

Что касается алгоритма работы с этим видом жалоб, то эффективен такой вариант:

1. Изучение поступившей жалобы с анализом всей медицинской документации, имеющей отношение к ситуации (истории болезни, амбулаторные карты, выписки из других медицинских организаций и т.д.).

2. В связи с обязанностью провести полный и достоверный анализ качества оказанной медицинской помощи, полезно направить письменный запрос пациенту (его законным представителям) с просьбой изложить следующее моменты:

- конкретные факты ненадлежащего, на взгляд пациента (законных представителей), выполнения врачами, средним медицинским персоналом своих профессиональных обязанностей;

- в чем состояли, на взгляд пациента (законных представителей), нарушения, допущенные при оказании медицинской помощи;

- был ли причинен вред здоровью пациента вследствие оказания медицинской помощи. Если ответ «Да», то какой.

- был ли причинен материальный ущерб вследствие оказания медицинской помощи. Если ответ «Да», то из чего, на взгляд пациента (законных представителей) он складывается.

3. Если пациент (законные представители) ссылаются в жалобе на какое-либо стороннее заключение, либо нахождение в иной медицинской организации, но в приложении к жалобе нет копий медицинских документов, подтверждающих данные факты, то необходимо запросить копии таких документов. Запрос оформляется в письменной форме, направляется почтовым отправлением с уведомлением, либо вручается лично под роспись пациенту.

4. Подготовка заключения врачебной комиссии по конкретной ситуации. Для подготовки письменного заключения целесообразно привлечение высокопрофессиональных специалистов соответствующего профиля. Письменное заключение позволяет обосновать позицию медицинской организации и является значимым аргументом в разрешении конфликтной ситуации. Если в дальнейшем жалоба перерастает в исковое заявление, все материалы приобщаются к гражданскому делу. И уже имеющееся мнение специалиста является значимым для суда.

5. Выработка совместной позиции в ответе на жалобу: главный врач, юрист, заместитель главного врача по медицинской части, заведующий отделением, лечащий врач.

Возможные решения:

- жалоба признается необоснованной и не подлежащей удовлетворению;

- жалоба признается частично обоснованной и частично подлежащей удовлетворению;

- жалоба признается обоснованной и подлежащей удовлетворению (как путем досудебного урегулирования спора, так и путем дальнейшего обращения пациента в судебные инстанции).

6. Подготовка официального ответа на жалобу и направление ответа пациенту (законным представителям).

7. Личная встреча с пациентом (законными представителями) главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, юриста. Она проводится на усмотрение администрации медицинского учреждения. Диалог с пациентом не отменяет правило, что нужно дать письменный ответ на претензию.

Все не так организовано

Другая группа жалоб пациентов не имеет отношения к лечебно-диагностическому

процессу. В основном претензии связаны с организационными моментами: «Талон на прием не сегодня, когда мне удобно, а на завтра», «Мне не выдали копию 100-страничной истории болезни через час после получения заявления о предоставлении копии медицинской документации», «Врач грубо со мной разговаривал» – типичные примеры подобных жалоб. Как медицинской организации работать с такими жалобами грамотно?

Во-первых, полезно разработать претензионный бланк, распечатать утвержденную форму в бумажном варианте, обеспечить наличие претензионных бланков во всех врачебных кабинетах.

При возникновении конфликтной ситуации по возможности предложить пациенту пройти в помещение, где нет других пациентов (кабинет заместителя главного врача, комната для ознакомления с медицинской документацией и т.д.). Пригласить для обсуждения (диалога) должностное лицо, которое отвечает в больнице за взаимодействие с пациентами в случае конфликтов (заместитель главного врача, заведующий отделением, юрист и т.п.).

Важно внимательно выслушать пациента, дать возможность высказать свою позицию, не перебивая его встречными вопросами и тем более комментариями.

Предложить пациенту заполнить заранее разработанный претензионный бланк в присутствии выше указанных должностных лиц.

Если пациент высказывает действительно объективные замечания (врача долго не было в кабинете приема, медицинская сестра разговаривала в повышенном тоне) либо иную справедливую критику, важно поблагодарить его за предоставленную информацию. И сообщить какие меры будут приняты в связи с его претензиями. Если нет возможности разрешить конфликтную ситуацию «здесь и сейчас», то целесообразно объяснить пациенту, в какой именно срок будут приняты меры по его претензии. Важным в претензионном бланке является наличие пункта с просьбой указать контакты пациента. И если замечания пациента были разумны и конструктивны, целесообразно перезвонить ему и сообщить о принятых мерах.

В случае, если замечания носят исключительно эмоциональный характер, позитивно «работает» высказывание понимания врачом состояния пациента.Договориться с пациентом

Жалоб от пациентов на медицинские организации и врачей сегодня поступает множество. Недовольные очередями, качеством лечения, грубостью персонала пациенты пишут жалобы во все возможные инстанции. ***Ольга Рябинина,*** *кандидат медицинских наук, юрист, директор НП «Медицинская Палата Свердловской области» предлагает, как можно построить алгоритм работы с претензиями пациентов, чтобы* ***максимально эффективно урегулировать конфликт на уровне медицинской организации.***

В первую очередь важно определить вид претензии от пациента. От вида жалобы зависит тактика работы с ней. Условно все претензии можно разделить на две большие группы: жалобы на качество медицинской помощи (диагностика и лечение) и на претензии к организации медпомощи и персоналу (очереди, запись на прием, неэтичное поведение персонала).

Не так лечили

Претензии, связанные с качеством оказания медицинской помощи, – серьезный повод для жалоб, особенно если в процессе оказания медицинской помощи причинен вред здоровью пациента. Сегодня у пациентов появилась тенденция писать так называемые «веерные» жалобы (сразу в 15 инстанций): от главного врача до Президента РФ, в Следственный комитет, Росздравнадзор и т.д. На самом деле – это непродуктивно, поскольку в итоге все равно жалоба поступит в региональное министерство, которое запросит информацию из медицинского учреждения, на которое она и поступила. Наиболее действенный способ для пациента – писать жалобу на имя главного врача медицинской организации. По его жалобе обязательно, так диктует приказ Минздрава России, будет создана врачебная комиссия.

Что касается алгоритма работы с этим видом жалоб, то эффективен такой вариант:

1. Изучение поступившей жалобы с анализом всей медицинской документации, имеющей отношение к ситуации (истории болезни, амбулаторные карты, выписки из других медицинских организаций и т.д.).

2. В связи с обязанностью провести полный и достоверный анализ качества оказанной медицинской помощи, полезно направить письменный запрос пациенту (его законным представителям) с просьбой изложить следующее моменты:

— конкретные факты ненадлежащего, на взгляд пациента (законных представителей), выполнения врачами, средним медицинским персоналом своих профессиональных обязанностей;

— в чем состояли, на взгляд пациента (законных представителей), нарушения, допущенные при оказании медицинской помощи;

— был ли причинен вред здоровью пациента вследствие оказания медицинской помощи. Если ответ «Да», то какой.

— был ли причинен материальный ущерб вследствие оказания медицинской помощи. Если ответ «Да», то из чего, на взгляд пациента (законных представителей) он складывается.

3. Если пациент (законные представители) ссылаются в жалобе на какое-либо стороннее заключение, либо нахождение в иной медицинской организации, но в приложении к жалобе нет копий медицинских документов, подтверждающих данные факты, то необходимо запросить копии таких документов. Запрос оформляется в письменной форме, направляется почтовым отправлением с уведомлением, либо вручается лично под роспись пациенту.

4. Подготовка заключения врачебной комиссии по конкретной ситуации. Для

подготовки письменного заключения целесообразно привлечение высокопрофессиональных специалистов соответствующего профиля. Письменное заключение позволяет обосновать позицию медицинской организации и является значимым аргументом в разрешении конфликтной ситуации. Если в дальнейшем жалоба перерастает в исковое заявление, все материалы приобщаются к гражданскому делу. И уже имеющееся мнение специалиста является значимым для суда.

5. Выработка совместной позиции в ответе на жалобу: главный врач, юрист, заместитель главного врача по медицинской части, заведующий отделением, лечащий врач.

Возможные решения:

— жалоба признается необоснованной и не подлежащей удовлетворению;

— жалоба признается частично обоснованной и частично подлежащей удовлетворению;

— жалоба признается обоснованной и подлежащей удовлетворению (как путем досудебного урегулирования спора, так и путем дальнейшего обращения пациента в судебные инстанции).

6. Подготовка официального ответа на жалобу и направление ответа пациенту (законным представителям).

7. Личная встреча с пациентом (законными представителями) главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, юриста. Она проводится на усмотрение администрации медицинского учреждения. Диалог с пациентом не отменяет правило, что нужно дать письменный ответ на претензию.

Все не так организовано

Другая группа жалоб пациентов не имеет отношения к лечебно-диагностическому процессу. В основном претензии связаны с организационными моментами: «Талон на прием не сегодня, когда мне удобно, а на завтра», «Мне не выдали копию 100-страничной истории болезни через час после получения заявления о предоставлении копии медицинской документации», «Врач грубо со мной разговаривал» – типичные примеры подобных жалоб. Как медицинской организации работать с такими жалобами грамотно?

Во-первых, полезно разработать претензионный бланк, распечатать утвержденную форму в бумажном варианте, обеспечить наличие претензионных бланков во всех врачебных кабинетах.

При возникновении конфликтной ситуации по возможности предложить пациенту пройти в помещение, где нет других пациентов (кабинет заместителя главного врача, комната для ознакомления с медицинской документацией и т.д.). Пригласить для обсуждения (диалога) должностное лицо, которое отвечает в больнице за взаимодействие с пациентами в случае конфликтов (заместитель главного врача, заведующий отделением, юрист и т.п.).

Важно внимательно выслушать пациента, дать возможность высказать свою позицию, не перебивая его встречными вопросами и тем более комментариями.

Предложить пациенту заполнить заранее разработанный претензионный бланк в присутствии выше указанных должностных лиц.

Если пациент высказывает действительно объективные замечания (врача долго не было в кабинете приема, медицинская сестра разговаривала в повышенном тоне) либо иную справедливую критику, важно поблагодарить его за предоставленную информацию. И сообщить какие меры будут приняты в связи с его претензиями. Если нет возможности разрешить конфликтную ситуацию «здесь и сейчас», то целесообразно объяснить пациенту, в какой именно срок будут приняты меры по его претензии. Важным в претензионном бланке является наличие пункта с просьбой указать контакты пациента.

И если замечания пациента были разумны и конструктивны, целесообразно перезвонить ему и сообщить о принятых мерах.

В случае, если замечания носят исключительно эмоциональный характер, позитивно «работает» высказывание понимания врачом состояния пациента.