

На клинику пожаловался пациент. Чек-лист к действию.

Почему и когда жалуется пациент? Причины разные. Одному не понравился сервис обслуживания, другому предложили подождать очередь на бесплатную диагностику, третий остался недоволен качеством лечения.

Хорошо, если пациент оставил жалобу в книге жалоб, отзывов и предложений, позвонил или прислал почтой письменную жалобу. В этом случае, клиника может попытаться урегулировать спорную, конфликтную ситуацию.

Как быть, если недовольный пациент подал письменную жалобу в органы государственного контроля (надзора) – Роспотребнадзор или Росздравнадзор? Если пациент направит жалобу в Роспотребнадзор, предварительно не направив ее в клинику, его жалоба будет рассмотрена, но проверка по такой жалобе не будет проводиться.

Если пациент написал жалобу в контролирующие органы, руководитель клиники узнает об этом из приказа о проведении внеплановой выездной или документарной проверки.

Какие действия должен предпринять главный врач при получении жалобы пациента?

1. Определить, кто будет рассматривать жалобу. Если рассмотрение жалобы требует участия разных специалистов, руководитель клиники может принять решение о создании комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении.

Если положением о врачебной комиссии рассмотрение жалоб граждан на качество медицинской помощи возложено на врачебную комиссию, то рассмотрение такой жалобы пациент может быть поручено врачебной комиссии. Для сведения, приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 5 мая 2012 г. № 502н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации" рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации является функцией врачебной комиссии.

Во всех случаях к рассмотрению жалобы пациента необходимо привлечь юриста медицинской организации.

2. Работник, которому поручено рассмотрение жалобы, или специально созданная комиссия или врачебная комиссия для объективного рассмотрения жалобы должны изучить следующие документы:

- жалобу пациента. Изучая жалобу, необходимо определить суть жалобы, автора жалобы, установить, не является ли жалоба анонимной;
- установив суть жалобы, определить сроки его рассмотрения;
- медицинскую документацию пациента;
- договор на оказание платных медицинских услуг (если услуга была оказана платно);
- архив видеозаписи приема пациента (при наличии);
- объяснения медицинских и иных работников, которые участвовали в оказании медицинской помощи или были свидетелями конфликта между медицинским работником и пациентом.

Рекомендую сохранить видеозапись приема пациента, видеозапись разговора администратора, врача, медицинской сестры с пациентом. Видеозапись может понадобиться в защите врача и медицинской организации в случаях, если пациент необоснованно жалуется на врача.

3. Наладить общение с пациентом, написавшим жалобу. Пригласить его к руководителю клиники, выслушать его позицию, при необходимости пригласить на заседание врачебной комиссии. Если подтвердится, что жалоба обоснованна, извиниться перед пациентом, предложить мероприятия, реабилитирующие действия врача (например, наблюдение и лечение у другого врача, перелечивание и др.).

4. Оформить результаты проверки фактов, изложенных в обращении, в виде заключения служебной проверки или протокола врачебной комиссии, подписанной всеми членами комиссии.

В зависимости от результатов рассмотрения жалобы, принять одно из решений:

- 1) удовлетворить требование пациента, если его требование законно;
- 2) отказать в удовлетворении требования, если оно незаконно.

5. Направить письменный ответ на жалобу пациента.

Сроки рассмотрения обращений граждан различные. Так, Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает срок рассмотрения продолжительностью 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Установленный данным законом срок обязателен не только для государственных и муниципальных медицинских организаций, но и иных медицинских организаций, осуществляющих публично значимые функции. Частные клиники также рассматривают жалобу в 30-дневный срок.

Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлены иные сроки для рассмотрения обращений граждан. Так, в 10-дневный срок со дня предъявления требования рассматриваются требования пациента:

- об уменьшении цены за оказанную услугу;
- о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами;
- о возврате уплаченной за услугу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.

Требование пациента о безвозмездном устранении существенных недостатков подлежат удовлетворению в течение двадцати дней со дня его предъявления.

6. По результатам рассмотрения обращения руководитель медицинской организации вправе принять к работнику меры дисциплинарного взыскания, если жалоба обоснованна.

7. Рассмотреть случай с пациентом на собрании работников. Провести обучение по теме клиентоориентированности. Повторно ознакомить с локальными нормативными актами, с должностными обязанностями. Если необходимо, принять организационные решения, например, внести изменения в правила внутреннего трудового распорядка, в правила поведения пациентов, правила корпоративной этики, в должностную инструкцию.

Любовь Кривова, юрист в области медицинского права, директор ООО «Медицина и право», г. Чебоксары