

ИНФОРМАЦИОННОЕ ПИСЬМО

Работа с обращениями граждан по вопросам оказания стоматологической помощи в Республике Башкортостан в 2017 году.

Медицинские организации независимо от формы собственности сталкиваются с необходимостью отвечать на поступающие обращения граждан. Обращения, как правило, содержат информацию о наличии конфликтной ситуации, вызванной недовольством пациента по различным причинам.

При поступлении обращения медицинская организация не должна бездействовать, а должна предпринять все возможные меры для рассмотрения по существу поставленных обращением вопросов и урегулирования конфликтной ситуации.

Организация работы по рассмотрению обращений граждан является важнейшей функцией руководителей здравоохранения. Обращения граждан в органы управления здравоохранением и лечебно-профилактические учреждения необходимо рассматривать как значимый канал получения первичной информации от потребителей медицинских услуг и медработников. Жалобы и предложения позволяют своевременно выявлять и устранять недостатки медицинского обслуживания населения. Кроме того, работа с обращениями направлена на реализацию конституционного права граждан Российской Федерации обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления (статья 33 Конституции РФ).

Следует учитывать, что при общем повышении правовой грамотности населения жалобы могут легко превратиться в судебные иски против лечебных учреждений и медработников, а это уже реальные финансовые потери и ухудшение имиджа системы здравоохранения.

Пациенты еще не привыкли обращаться в суды для защиты своих прав при низком качестве или отказе в оказании медицинской помощи, однако число судебных исков год из года стремительно растет, что со временем может превратиться в серьезную проблему. Необходимо четко организовать работу с обращениями граждан в медицинских организациях, предотвращая повторные жалобы и судебные иски. Следует также помнить, что даже необоснованные жалобы, оставленные без ответа или рассмотренные с нарушением установленного законодательством срока, могут стать причиной судебного разбирательства.

На сегодняшний день все более широкий размах приобретает явление потребительского экстремизма в медицине.

Потребительский экстремизм – это использование пациентом своих законных прав для необоснованного получения от медицинской организации денежных средств или каких-либо медицинских услуг на безвозмездной основе. В настоящее время в действующем законодательстве отсутствует официального определения понятию «потребительского экстремизма», поэтому каждый субъект права определяет его исходя из своего практического опыта. Потребительский экстремизм очень схож по своей сути с понятием «злоупотребление правом», которое содержится в ст. 10 Гражданского кодекса РФ.

Виды потребительского экстремизма в медицине:

- запугивание привлечением к какой-либо ответственности;
- предъявление необоснованных претензий в ходе оказания медицинских услуг;

- написание необоснованных жалоб в различные государственные органы;
- подача иска в суд на медицинскую организацию;
- распространение недостоверной информации в сети интернет.

Виды наиболее распространенных претензий пациента к медицинской организации:

- возмещение вреда, причиненного здоровью;
- некачественное оказание медицинских услуг;
- предоставление недостоверной информации пациенту.

Способы борьбы с потребительским экстремизмом:

- подготовка и подписание с пациентом документов, соответствующих нормам действующего законодательства;
- оформление медицинской документации в установленном порядке;
- ведение досудебной работы с пациентом, в соответствии с действующим законодательством;
- судебная защита медицинской организации по спору с пациентом.

На примере данных мониторинга судебных разбирательств в системе обязательного медицинского страхования, а также материалов социологических исследований показан значительный рост числа жалоб граждан на неправильные или неправомерные действия медицинских работников при исполнении ими своих профессиональных обязанностей, свидетельствующий о повышении правовой грамотности населения.

По данным Территориального фонда ОМС в Республике Башкортостан за 9 месяцев 2016 года подано 5 судебных исковых заявлений, 16 дел находились в производстве на начало 2017 года.

В рамках судебной защиты рассмотрено 6 исков, по всем искам заявителям отказано.

В досудебном порядке рассмотрено 511 спорных случаев, все удовлетворены, в том числе с материальным возмещением – 10 (2,0%).

Сумма возмещения составила 32 693,73 рубля.

Анализ обращений граждан является одним из важнейших методов оценки качества оказания медицинской помощи, и может выступать в качестве объективного критерия степени организационно-правового обеспечения деятельности конкретной медицинской организации. По данным различных исследований от 30 до 60% пациентов не удовлетворены качеством оказания различных видов медицинской помощи, при этом всего 3-12% обращаются с жалобами по этому поводу.

Основной причиной обращений граждан в органы государственной власти и управления является нарушение медицинскими организациями права гражданина на рассмотрение его обращения по существу поставленных обращением вопросов и немотивированный отказ в удовлетворении его законных требований при их первичном обращении к руководителям медицинских организаций.

В 2017 году в Республике Башкортостан увеличилось количество обращений граждан по стоматологической службе в 2,5 раза по сравнению с 2016 годом.

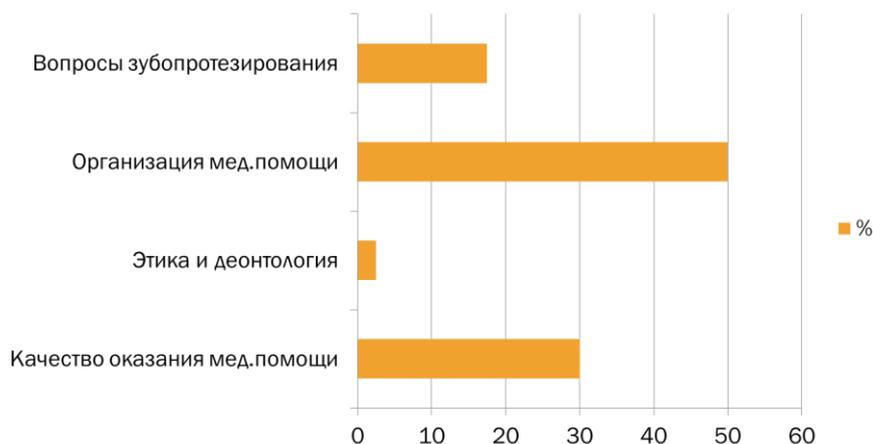
Проведённый анализ позволил выявить основные поводы обращений граждан:

1. Неудовлетворенность качеством оказанной медицинской помощи - 30%;

2. Нарушение принципа уважительного и гуманного отношения со стороны медицинского и обслуживающего персонала - 2,5%;

3. Неудовлетворенность организацией оказания стоматологической помощи - 67,5% (в том числе 17,5% по вопросам протезирования зубов).

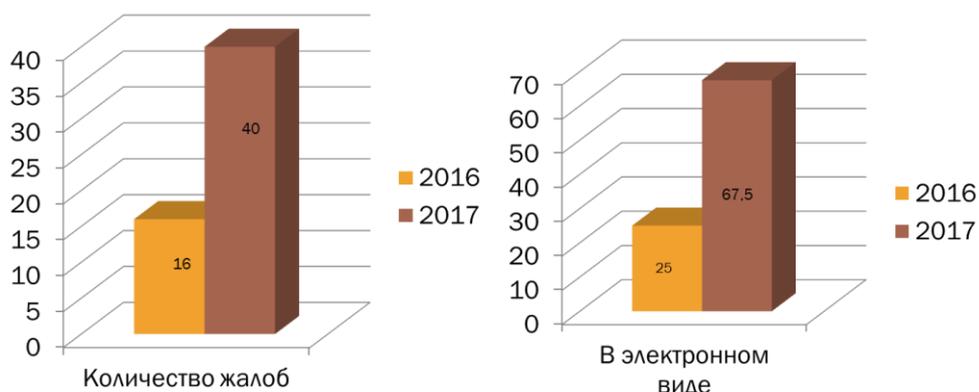
ОСНОВНЫЕ ПРИЧИНЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ПО СТОМАТОЛОГИЧЕСКОМУ ПРОФИЛЮ В РБ



За истекший период 2017 года день в Министерство здравоохранения Республики Башкортостан поступило 40 обращений граждан, что на 24 больше, чем за аналогичный период прошлого года. Таким образом, за указанный период произошло значительное увеличение количества жалоб – на 40%.

67,5% обращений направлены в электронном виде, причем в 2017 году доля электронных обращений увеличилась в 2,5 раза по сравнению с 2016 годом (67,5% и 25% соответственно).

ОБРАЩЕНИЯ ПО СТОМАТОЛОГИЧЕСКОМУ ПРОФИЛЮ В МЗ РБ В 2016-2017 ГГ.



Законодательство Российской Федерации предписывает, что государственные и общественные органы, их руководители обязаны принимать и в соответствии с их

компетенцией в установленные сроки рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

Прежде чем рассмотреть особенности подготовки ответов на обращения граждан, рассмотрим, что представляет собой понятие «обращение гражданина».

Законом установлено, что граждане могут обращаться в органы власти в форме предложения, заявления или жалобы (ст.4 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

Обращение гражданина – понятие собирательное, оно объединяет в себе как предложения, заявления, жалобы, так и устные обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

При работе с обращениями граждан необходимо руководствоваться следующими нормативными правовыми актами:

- Гражданский Кодекс Российской Федерации;
- Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 04 октября 2012 года № 1006 «Об утверждении правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями»;
- Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника»;
- Закон Российской Федерации от 29 ноября 2010 г. № 326 «Об обязательном медицинском страховании граждан РФ»;
- Программа государственных гарантий оказания бесплатной медицинской помощи;
- Закон Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 г. № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан»;
- Приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 29 сентября 2015 г. № 2917-Д «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан».

Рассмотрение предложений и заявлений граждан, подготовку проекта мотивированного ответа целесообразно поручить лицам, имеющим должный уровень профессиональной подготовки и опыт работы в сфере организации здравоохранения.

Рассмотрение обращений (жалоб, претензий) пациентов по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации входит в компетенцию Врачебной комиссии (Приказ Минздравсоцразвития России № 502н от 05 мая 2012 года «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»).

При поступлении жалобы пациента в медицинскую организацию, данная претензия направляется врачебной комиссии, по итогам рассмотрения которой, такая претензия признается:

- обоснованной;
- частично обоснованной;
- необоснованной.

Общий срок рассмотрения обращений граждан - 30 дней с момента регистрации обращения в медицинской организации (ч. 1 ст. 12 Закона № 59-ФЗ) в случае если обращение содержит в себе:

а) предложение по улучшению деятельности медицинской организации и работе медицинского персонала;

б) просьбу гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе медицинской организации и ее должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

В тоже время, обращение может содержать требования о восстановлении нарушенного права в порядке, предусмотренном ст.29 Закона РФ № 2300-1 от 07 февраля 1992 г. «О защите прав потребителей»:

- безвозмездно устранить недостатки выполненной работы (оказанной услуги);
- уменьшить цену выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездно изготовить другую вещь из однородного материала такого же качества или повторно выполнить работу;
- возместить понесенные расходы по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
- расторгнуть заключенный договор об оказании платных медицинских услуг и полностью возместить понесенные убытки в связи с некачественно оказанной услугой.

Вышеназванные требования являются требованием потребителя медицинских услуг материального характера. Срок рассмотрение такого обращения составляет всего лишь 10 дней с момента получения обращения медицинской организацией.

На основании решения Врачебной Комиссии пациенту должен быть направлен мотивированный ответ на претензию с предложением вариантов урегулирования конфликта.

Пациент и/или его законный представитель имеют право получить копию протокола (выписки из протокола) заседания Врачебной комиссии. Копия из протокола (выписки из протокола) заседания Врачебной Комиссии должна быть выдана на руки пациенту либо его законному представителю на основании письменного заявления.

В случае признания жалобы обоснованной или частично обоснованной, медицинская организация должна предпринять меры по внесудебному разрешению

конфликтной ситуации, что позволяет существенно снизить материальные потери медицинской организации от некачественно оказанной пациенту услуги.

При этом целесообразно не просто удовлетворить материальные претензии пациента полностью или частично, но заключить с ним соглашение по порядку урегулирования претензии. Поэтому медицинской организации, направляющей пациенту ответ на претензию, целесообразно предложить пациенту варианты урегулирования претензии с заключением соглашения о порядке урегулирования претензии.

Соглашение об урегулировании претензии представляет собой обычную гражданско-правовую сделку, прямо не поименованную Гражданским кодексом Российской Федерации, что допустимо действующим законодательством в силу положения п.2 ст.421 ГК РФ.

В соглашении (договоре) о порядке урегулирования претензии стороны прописывают конкретный вариант удовлетворения претензии, сроки удовлетворения претензии и прочее.

Соглашение об урегулировании претензий является выгодным для обеих сторон. С одной стороны медицинская организация возвращает пациенту деньги, уменьшает стоимость медицинских услуг, устраняет недостатки, возмещает расходы пациента и убытки, совершает что-то иное по взаимной договоренности, а с другой стороны - пациент отказывается от иных претензий к ней как материального так и нематериального характера.

Следует помнить, что при удовлетворении судом требований пациента, установленных законом, суд взыскивает с медицинской организации за неудовлетворение законного требования пациента в добровольном порядке штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, а так же неустойку в размере 3% цены оказанной услуги случае нарушения сроков оказания услуг за каждый день просрочки.

Отказ пациента от договора об оказании медицинских услуг и от дальнейшего лечения вообще не препятствует заключению соглашения об урегулировании разногласий. Скорее наоборот, если конфликт является настолько сильным, что пациент отказывается от дальнейшего лечения в медицинской организации, то клинике, тем более, желательно «взять с него слово», что он взамен на деньги не будет в дальнейшем иметь к ней требований по поводу оказанных услуг.

Планомерная работа над улучшением качества оказания медицинской помощи требует постоянного и глубокого мониторинга показателей, включающих информацию, исходящую от пациентов, медицинских работников и общественности. При этом одним из объективных источников такой самооценки является анализ жалоб населения по вопросам организации и качества оказания медицинской помощи и соблюдения прав пациентов.

Таким образом, для повышения удовлетворённости пациентов качеством оказания стоматологической помощи необходимо:

- Повышение правовой грамотности медицинских работников.
- Чёткое знание прав пациента в значительной степени способствовало бы снижению количества жалоб, в первую очередь связанных с этико-деонтологическими нормами общения.

В медицинской организации должны быть проведены следующие мероприятия:

1. Утвержден Порядок организации работы с обращениями граждан, поступившими в учреждение.

2. Утверждено Положение о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности.

3. Обеспечено ведение Журнала регистрации обращений граждан по установленной форме.

4. По каждому случаю обоснованного обращения должно быть проведено служебное расследование с оформлением акта служебного расследования, получением объяснительных от причастных лиц, решен вопрос о привлечении виновных к установленной законом ответственности, принят исчерпывающий перечень мер по предупреждению повторных нарушений, устранению причин и условий, способствующих возникновению конфликтных ситуаций.

5. Приказом руководителя назначены лица, ответственные за соблюдение Порядка организации работы с обращениями граждан

6. На сайте медицинской организации размещена актуальная информация о работе с обращениями граждан, с указанием ответственного специалиста «горячей линии», часов личного приёма руководителями структурных подразделений.