

## **Памятка взаимодействия пациента и медицинского работника**

Права пациентов закреплены в соответствии с Федеральным Законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации».

**При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:**

- уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
- обследование, лечение и нахождение в учреждении здравоохранения в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;
- облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами;
- добровольное информированное согласие на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- информированный отказ от оказания (прекращение) медицинской помощи, от госпитализации, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- сохранение медицинскими работниками в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- получение необходимого лечения без промедления, в течение установленных законодательством Российской Федерации сроков, определенного на основе клинических рекомендаций (протокол лечения), а также стандартов и порядков оказания медицинской помощи в зависимости от неотложности клинического случая;
- на подачу жалобы и получение ответа или иной обратной связи в случае причинения вреда;
- запрашивать копию амбулаторной карты пациента по месту постоянного наблюдения в случае посещения других учреждений здравоохранения с целью получения медицинской помощи.

### **Обязанности пациента**

- заботиться о сохранении своего здоровья;
- уважительно относиться к медицинским работникам и другим лицам, участвующим в оказании медицинской помощи;

- уважительно относиться к другим пациентам, соблюдать очередность, пропускать лиц, имеющих право на внеочередное обслуживание;
- представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, ранее перенесенных и наследственных заболеваниях;
  - выполнять медицинские предписания;
  - сотрудничать с врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;
  - соблюдать санитарно-гигиенические нормы;
  - сохранять копии медицинских заключений и других документов, подтверждающих прохождение медицинского обследования.

### **Обязанности врача в отношении к пациенту:**

- заботиться одинаково обо всех своих пациентах, не дискриминируя их по материальному состоянию, социальному или моральному статусу, личному отношению врача к пациенту, религиозным убеждениям;
  - назначать только необходимые пациенту обследования и избегать назначения обследований, не относящихся к его заболеванию;
  - прежде, чем поставить диагноз и начать лечение, врач должен записать в карточку состояние больного;
  - письменно и четко записывать рецепты, указывая дозировку и способ приёма;
  - рассказать пациенту или его представителю о типе, причинах и осложнениях заболевания пациента, о пользе и возможных осложнениях диагностических и терапевтических процедур;
  - перед приемом пациента обеспечить наличие медицинской карты в кабинете;
  - обеспечить регулирование очереди и соблюдение записи приема медицинской сестрой;
  - соблюдать прием в соответствии с записью;
  - информировать пациента об отмене приема с возможностью переноса даты приема по согласованию с пациентом;
  - разъяснять пациенту рекомендации по дальнейшему лечению в доступной форме;
  - ознакомить и проинформировать пациента о стандарте лечения или обследования в соответствии с его заболеванием;
  - в ходе приема пациента давать полную, актуальную и в доступной форме информацию относительно его здоровья, алгоритма дальнейшего лечения, профилактики и риска возникновения других заболеваний;

- держать настойчивую позицию в отношении соблюдения пациентом ранее сделанных рекомендаций по его дальнейшему лечению.

## **Права врача**

Врач имеет право:

Отказаться от пациента в случае, если при этом отказе не последует угрозы жизни пациента и здоровью окружающих.

В этом случае врач должен:

- предоставить себе замену, то есть другого врача, так как нельзя отказать в предоставлении медицинской помощи нуждающемуся в ней человеку;
- согласовывать свой отказ со своим руководством.

Врач имеет право на защиту своих прав и свобод. Защита прав врачей в сферах трудовых отношений, социального обеспечения, административно-уголовной ответственности осуществляется при содействии медицинских профессиональных некоммерческих организаций.

Врач имеет право на защиту своей чести и достоинства.

Врач имеет право на создание комфортных условий для осуществления качественного трудового процесса.

## **Порядок разрешения конфликтных ситуаций между медицинским работником (организацией) и пациентом**

Порядок рассмотрения жалоб и обращений определен в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ.

В случае нарушения прав пациента он может обращаться к главному врачу или иному должностному лицу медицинской организации, для разрешения конфликта в досудебном порядке путем удовлетворения требований пациента.

Конфликт считаются разрешенными, если между пациентом и медицинской организацией по взаимному согласию достигнута договоренность по существу спора.

Пациент (его законный представитель) имеет право непосредственно обратиться к главному врачу медицинской организации согласно графику приема граждан или обратиться к главному врачу в письменном виде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в

карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: либо наименование медицинской организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица; свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы; ставит личную подпись и дату.

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, а также электронный адрес указанный в обращении.

Письменное обращение регистрируется в приемной главного врача медицинской организации: первый экземпляр - главному врачу, а второй экземпляр остается на руках у подающего жалобу. При этом на двух экземплярах ставится подпись лица, ответственного за делопроизводство с указанием входящего номера и даты, либо подпись главного врача с указанием даты.

В спорных случаях пациент имеет право обращаться в вышестоящий орган или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

#### **Несколько советов о том, как на практике избежать конфликта с пациентом:**

- Соблюдать культуру оказания медицинской помощи.
- Следить за качеством ведения медицинской документации. Обязательно информировать пациента о сущности предлагаемого лечения, характере и возможных осложнениях.
- Согласовывать план лечения с пациентом и оформлять его документально.
- Придерживаться порядков и стандартов оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций принятых на федеральном и региональном уровне или в конкретном медицинском учреждении.

- Помнить о необходимости "конфликтной настороженности" и проводить экспресс-диагностику психологического типа личности пациента.
- Стараться разрешать конфликт на месте "здесь и сейчас".
- Обязательно проводить разбор конфликтной ситуации в трудовом коллективе. Целесообразно иметь в коллективе сотрудника, являющегося не только высококвалифицированным специалистом, но и обладающего определенными характерологическими данными, которого можно было бы привлекать к участию в разрешении споров между пациентом и медицинским персоналом в досудебном порядке по соглашению сторон.