

Попередження конфлікту

У разі надання медичних послуг неналежної якості, які спричинили негативні наслідки для здоров'я пацієнта, будь-який медичний заклад мусить нести відповідальність перед пацієнтом. Шанс притягти винних до відповідальності є, хоч і невеликий. Позитивний результат залежить від багатьох факторів, зокрема від того, де пацієнту надавали медичну допомогу — у приватній клініці чи медичному закладі державної форми власності, оскільки часто-густо, коли пацієнт звертається до приватної клініки, він має на руках певні документи (договір, квитанцію тощо), і це є письмовим доказом того, що пацієнт справді отримувати чи ті медичні послуги у цьому конкретному медичному закладі.

Захистити медичний заклад від несправедливих звинувачень з боку пацієнта сьогодні майже неможливо. Як правило, це питання вирішується винятково у судовому порядку, позаяк наразі немає нормативної бази, яка б гарантувала ефективний захист медичного закладу від необґрунтованих та безпідставних звинувачень з боку пацієнтів. Так, у моїй практиці були випадки, коли пацієнти або їх родичі, керуючись лише своїм життєвим досвідом, убачали в діях працівників медич-



Олена БАБИЧ,
юрист клініки «Ісіда»

них закладів надання неналежної медичної допомоги, звертались зі скаргами до правоохоронних органів та вимагали належного реагування. Разом з цим регулярні перевірки медичних закладів, щоби встановити обґрунтованість таких скарг пацієнтів з боку правоохоронних органів, переважно мають суто формальний характер, відволікаючи медичний персонал від виконання безпосередньо своїх обов'язків. Єдиним можливим засобом мінімізації негативних наслідків подібних дій пацієнтів для лікувального закладу чи окремого лікаря є відповідна правова допомога, а саме консультування з питань підготовки

письмових відповідей на скарги пацієнтів, запити правоохоронних органів тощо, а також розробка тактики та стратегії спілкування з несумлінними пацієнтами.

Найефективнішим засобом попередження конфліктів між лікарями та пацієнтами, окрім, власне, надання медичної допомоги належної якості, є кваліфікований правовий супровід діяльності медичного закладу, що передовсім включає забезпечення належного рівня правосвідомості медичних працівників, дотримання ними прав пацієнтів та усвідомлення своїх обов'язків. Такий приклад. Згідно з Основами законодавства України про охорону здоров'я у разі надання будь-якої медичної допомоги

лікар зобов'язаний пояснити пацієнтові в доступній формі стан його здоров'я, мету запропонованих досліджень і лікувальних заходів, прогноз можливого розвитку захворювання, зокрема наявності ризику для життя і здоров'я, та отримати згоду пацієнта на лікування. З одного боку, це є правом пацієнта, а з другого — обов'язком лікаря. Хоча чинне законодавство не встановлює письмових форм цих документів, все ж таки краще надання інформованої згоди пацієнта на лікування належним чином документально зафіксувати, бо зазвичай виникають ситуації, коли лікар невідповідно інформує пацієнта або ж не фіксує надання такої інформації, а за законодавством України у разі відсутності інформованої згоди пацієнта на проведення лікування така медична допомога вважається неналежної якості і все це може бути підставою для відшкодування пацієнтові шкоди за надання неналежної медичної послуги. Це всього-на-всього один із прикладів, а взагалі у разі надання медичної допомоги виникає багато ситуацій, в яких краще було б зафіксувати певні дії як лікарів, так і пацієнтів, щоби уникнути в майбутньому конфліктної ситуації.

**«Захистити
медичний
заклад від
несправедливих
звинувачень
пацієнта майже
неможливо»**