DOI: 10.17117/na.2016.04.03.284

Поступила (Received): 30.04.2016

<http://ucom.ru/doc/na.2016.04.03.284.pdf>

Белозерцева О.П. Конфликтный пациент, сложно

Belozertseva O.P.
Conflict patient, difficult

Несколько секунд назад и этого бы не произошло. Как часто мы, стоматологи думаем именно так? В этой статье мы попробуем разобрать взаимоотношение стоматологической клиники с конфликтными пациентами, коснемся причин конфликта и методов их решения. Конфликтные ситуации между врачом и пациентом могут возникать по самым разным причинам – как из-за действительно некачественного лечения, так и из-за завышенных требований пациента

Ключевые слова: договор, информированное согласие

Several seconds ago and it wouldn't occur. How is frequent we, stomatologists we think quite so? In this article we will try to sort relationship of dental clinic with conflict patients, we will concern the causes of conflict and methods of their decision. Conflict situations between the doctor and the patient can arise for the most different reasons – both because of really low-quality treatment, and because of the overestimated requirements of the patient

Key words: contract, informed consent

Белозерцева Ольга Петровна

Кандидат медицинских наук, ассистент
Иркутский государственный медицинский
университет

г. Иркутск, ул. Красного Восстания, 1

Belozertseva Olga Petrovna

Candidate of Medical Sciences, Assistant
Irkutsk state medical university
Irkutsk, Krasnogo Vosstaniya st., 1

Необходимо помнить, что стоматолог не только лечит пациента, но и оказывает ему платную услугу. А значит, на него распространяется действие сразу двух строгих регламентов – введенного в действие с апреля 1992 года Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «Основ законодательства РФ об охране здоровья граждан», где в статье 30 определены права пациента. Не нужно быть экспертом, чтобы заметить, что количество конфликтных ситуаций в медицине за последние годы существенно возросло. Также очевидно, что связано это как с изменением социально-экономических условий и «ростом правового сознания населения», так и с увеличением доли дорогостоящих услуг и распространенностью пограничных психических расстройств у населения. Порядка 30% дел составляют необоснованные претензии пациентов, имеющих нарушения психического состояния личности. И все эти изменения происходят на фоне незнания большинством врачей азов медицинского законодательства, прав и обязанностей по отношению к пациентам, не понимающих, что они, помимо выполнения лечебных процедур, одновременно являются

и продавцами услуг. Надо честно признать, что за исключением больших сетевых стоматологий практически ни в одной клинике не проводятся семинары, направленные на повышение юридической грамотности врача. Какие «угрозы» могут таить в себе конфликтные (порой более юридически подкованные, чем стоматологи) пациенты, являющиеся инициаторами большого количества исков? Стоит вспомнить Закон «О защите прав потребителей», в котором написано, что при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель может по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе, оказанной услуге; соответствующего уменьшения цены выполненной работы либо оказанной услуги; безвозмездного повторного выполнения работы; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами. Надо отметить, что последний вариант хуже остальных, так как руководствуясь буквой закона, пациент вполне может выбрать самую дорогую клинику и переделать работу там – за ваш счет. Но понастоящему конфликтный пациент на этом не останавливается. Он подает жалобу во все контролирующие инстанции, и на основании этих жалоб инициируются проверки работы клиники. Пациент через прокуратуру может затребовать всю медицинскую документацию. Право на отказ от медицинского вмешательства. Для клиники в этом случае очень важно правильно оформить отказ от лечения. Право на получение полной и достоверной информации об услуге вот один из любимых пунктов конфликтных пациентов. К примеру, откуда им было знать, что зубами с металлокерамическими коронками нельзя открывать пивные бутылки? Вот вам и вина клиники в том, что пациенту не дана полная информация о произведенном лечении – а если и дана, то где она зафиксирована? Право на соблюдение сроков услуг. Если это не оговорено заранее, то пациент с неустойчивой психикой вполне может счесть, что он платит существенные деньги и вправе быстро и качественно получить лечение. И его, разумеется, не волнует, что, например, в случае ортопедического лечения необходимо время для производства техником протеза. Вот и еще повод для конфликта. Существуют ли методы защиты от неправомерных претензий? Конечно, да. Основная защита, пусть это и звучит несколько банально – грамотное составление всех документов. Не стоит использовать стандартные формы договоров, лучше сделать собственный, составленный юристом, специализирующимся на медицинском праве, договор. Ответ на любой возможный вопрос пациента должен быть прописан в договоре. Поэтому обратим внимание на первый документ, который видит пациент обращаясь в клинику – договор на оказание услуг. Письменного оформления договора требует действующее законодательство РФ. Не стоит забывать, что оказание стоматологической помощи – это соглашение, в котором отношения сторон должны быть закреплены юридически. Но при оказании медицинской (стоматологической) услуги договорные отношения возникают уже в тот момент, когда пациент соглашается на оказание медицинской помощи и садится в стоматологическое кресло – независимо от того, подписан договор или нет. Исключительно важно с первого появления в клинике пациента каждое действие с ним сопровождать оформлением сопут-

ствующих документов. А именно – договором на оказание услуг, листом информированного согласия и отказом от претензий в случае, если пациент настаивает на неоптимальном варианте лечения. После лечения пациенту необходимо провести разъяснения и выдать памятку по уходу за зубами, также как и отразить этот факт в его карточке. Обязанность письменно оформлять договор вытекает из действующего законодательства и на первый взгляд может показаться обузой. Однако, при ближайшем рассмотрении, оказывается, что эта обязанность очень выгодна клинике. Договор также является и гарантом оплаты пациентом полученных услуг. Он же является основным документом, подтверждающим, что пациент обращался в клинику, и ему оказали услуги, которые подлежат оплате. Поэтому подписывать договор с пациентом клиника должна еще до начала лечения, когда пациент находится у стойки администратора клиники. На самом деле, исключительно важно с первого появления в клинике пациента каждое действие с ним сопровождать оформлением сопутствующих документов. А именно – договором на оказание услуг, листом информированного согласия, отказом от претензий в случае, если пациент настаивает на неоптимальном варианте лечения. Пациент при обращении в клинику подписывает два документа – медицинскую карточку и договор об оказании услуг. Далее – после осмотра стоматологом в зависимости от диагноза и метода лечения выбирается лист информированного согласия, после лечения пациенту дается памятка по уходу за зубами и выполненной работой, а в карточке фиксируются не только факт и детали лечения, но и то, что было произведено разъяснение, и пациенту выдана памятка. Нужен юрист? Очевидно, что пациент при обращении в суд будет пользоваться помощью юриста. По статистике, в Ассоциации юридической помощи стоматологическому бизнесу до 80% конфликтов удается урегулировать в досудебном порядке. Также как и исправлять упущения в работе, которые позволяют пациенту выигрывать дела в суде и обогащаться за счет клиники, честно выполняющей свою работу.

Список используемых источников:

1. Артемьева И.А., Казанкова Е.М., Самойлова О.П., Терентьева В.А., Верозуб Е.В. Анализ эффективности гигиены полости рта // *Современные технологии в стоматологии*. Барнаул, 2015. С. 25-27.
2. Артемьева И.А., Самойлова О.П., Казанкова Е.М. Оценка гигиены полости рта // *Научные исследования и образовательные практики в XXI веке*. Смоленск, 2015. С. 81-82.