РАЗДЕЛ XII. МЕДИЦИНА

Блинов С.В.¹, Десятниченко К.Н.²

Вопросы обеспечения качества медицинской помощи как способ борьбы с потребительским экстремизмом

¹ЧОУ ВО «Медицинский университет «Реавиз»

²ЧУЗ «КБ «РЖД-Медицина»

(Россия, Самара)

doi: 10.18411/lj-04-2020-32

idsp: ljjournal-04-2020-32

Аннотация

Предмет. В настоящее время все острее стала вставать проблема потребительского экстремизма в сфере оказания медицинской помощи, которая выражается в стремлении пациентов, их родственников и/или законных представителей получить материальную выгоду за счет учреждений здравоохранения, даже при отсутствии признаков некачественного оказания медицинской помощи. В статье показан способ подготовки медицинского учреждения к возможным проявлениям потребительского экстремизма.

Цели. Анализ проблем, возникающих при злоупотреблении правом недобросовестными потребителями медицинских услуг, в том числе при назначении лечения и/или лекарственных препаратов. Разработка кратких практических рекомендаций, позволяющих избежать негативных последствий в случае предъявления жалоб или обращения в суд с исковым заявлением недобросовестными потребителями медицинских услуг.

Методология. В процессе исследования проблем потребительского экстремизма, возникающих при назначении лечения, использовались методы логического анализа.

Результаты. Проанализированы случаи злоупотребления правом со стороны недобросовестных потребителей медицинских услуг. Даны практические рекомендации, которые позволят избежать негативных последствий в случае предъявления жалоб или обращения в суд с исковым заявлением недобросовестным потребителем медицинских услуг или его законным представителем.

Выводы. Сделан вывод о том, что принятие решений по сложным и спорным вопросам медицинской практики Врачебной Комиссией позволит медицинскому учреждению наиболее полно реализовать защиту своих прав и интересов, в том числе в судебном порядке. Кроме того, в действующее законодательство Российской Федерации необходимо ввести дополнительную ответственность за злоупотребление правом недобросовестными потребителями медицинских услуг.

Ключевые слова: качество медицинской помощи, недобросовестные потребители медицинских услуг, потребительский экстремизм, Врачебная Комиссия, злоупотребление правом.

Введение

Злоупотребление правом недобросовестными потребителями медицинских услуг с целью получения материальной выгоды при отсутствии признаков некачественного оказания медицинской помощи значительно усложняет работу медицинских учреждений. Более того, достаточно часто возникают ситуации, когда пациент в силу своих внутренних убеждений полагает, что назначенный ему лекарственный препарат неэффективен, а лечение рекомендовано необоснованно. На практике такие ситуации все чаще заканчиваются подачей в суд искового заявления об

исполнении лечебным учреждением обязанности по назначению иного лечения и/или лекарственных препаратов пациенту.

Вопросы качества оказания медицинской помощи и экспертизы качества медицинской помощи входят в сферу компетенции заместителя главного врача и/или директора учреждения здравоохранения и Врачебной Комиссии/Комиссий, которые создаются приказом руководителя учреждения в целях совершенствования организации медицинской помощи, принятия решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам диагностики, лечения, реабилитации, определения трудоспособности граждан и профессиональной пригодности некоторых категорий работников, иным медико-социальным вопросам, а также осуществления оценки качества и эффективности лечебно-профилактических мероприятий, в том числе оценки обоснованности и эффективности назначения лекарственных средств. Кроме того, к функциям Врачебной Комиссии/Комиссий относятся организация и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности; разработка и принятие управленческих решений по улучшению качества и повышению доступности медицинской помощи населению.

Основная часть

Проблемы злоупотребления правом недобросовестными потребителями медицинских услуг

Несмотря на то, что случаи потребительского экстремизма пока не получили широкого распространения, следует ожидать неуклонного роста таких обращений в связи с ростом правовой грамотности населения.

Более того, в конфликтных ситуациях пациенты всегда имеют право прибегнуть к механизму Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», который вооружает их очень удобным тезисом «клиент всегда прав».

В большинстве случаев суды принимают решение в пользу пациента, что настраивает граждан на то, что в любом случае именно они как потребители некачественной медицинской услуги являются пострадавшей стороной, имеющей безусловное право на возмещение материального и морального вреда.

В настоящее время одним из основных способов защиты от недобросовестных потребителей медицинских услуг в судебных процессах является судебно-медицинская экспертиза. Основным инструментом работы судебно-медицинского эксперта при оценке качества оказания медицинской помощи является сравнение медицинской документации со стандартом диагностики и лечения с целью выявления несоответствий между ними. Выявление несоответствий позволяет, в свою очередь, сделать вывод об оказании медицинской услуги ненадлежащего качества.

Однако, в тех случаях, когда пациенты в силу своих внутренних убеждений полагают, что назначенное им лечение неэффективно или необоснованно, они направляют жалобы в контролирующие органы или подают в суд иски с требованием о назначении иного лечения и/или лекарственных препаратов. В подобных ситуациях необходимо использовать механизм защиты прав медицинского учреждения, предусмотренный действующим законодательством, - Врачебную Комиссию. Поскольку вышеуказанные действия пациента можно расценить как попытку узаконить самолечение в судебном порядке, назначение лечения и/или лекарственного препарата Врачебной Комиссией позволит избежать негативных прецедентов не в пользу медицинских учреждений.

Функционал врачебной комиссии:

— Принятие решений по вопросам профилактики, диагностики, лечения, медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения граждан в наиболее сложных и конфликтных ситуациях, требующих комиссионного рассмотрения.

— Решение наиболее сложных и конфликтных вопросов, относящихся к компетенции всех подкомиссий врачебной комиссии учреждения, осуществление контроля работы врачебных подкомиссий ВК.

— Решение вопроса о направлении на лечение за пределы Самарской области.

— Решение вопроса о возможности безопасной транспортировки больного, в том числе иностранного гражданина, не имеющего полиса ОМС, после оказания неотложной медицинской помощи.

— Принятие решения по вопросу о направлении пациента на медико-социальную экспертизу в соответствии с законодательством Российской Федерации.

— Контроль внедрения в деятельность учреждения стандартов медицинской помощи.

— Оценка качества и эффективности профилактических, лечебно-диагностических и реабилитационных мероприятий на разных сроках лечения, проводимых лечащим врачом в соответствии со стандартами медицинской помощи.

— Оценка качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов.

— Контроль внедрения и применения в практике работы отделений и кабинетов современных методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации.

— Проведение плановых еженедельных и внеплановых проверок по ведению медицинской документации (истории болезни, амбулаторной карты, журнала госпитализаций и т.д.).

— Рассмотрение письменных и устных обращений граждан по вопросам организации и оказания медицинской помощи в учреждения, при необходимости проведение очной экспертизы и встречи с пациентом или его законным представителем.

— Принятие решения о назначении лекарственных препаратов при наличии медицинских показаний (индивидуальная непереносимость, по жизненным показаниям), не входящих в соответствующий стандарт медицинской помощи.

— Принятие решения по вопросам назначения и коррекции лечения в целях учета данных пациентов при обеспечении лекарственными препаратами в соответствии с законодательством Российской Федерации.

— Взаимодействие с территориальным фондом обязательного медицинского страхования, региональными отделениями Фонда социального страхования Российской Федерации, территориальными органами Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития и Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, со страховыми медицинскими организациями, иными органами и организациями по вопросам, относящимся к компетенции врачебной комиссии.

— Принятие решения о назначении лекарственных препаратов в случаях и в порядке, которые установлены нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, устанавливающими порядок назначения и выписывания лекарственных препаратов, включая наркотические лекарственные препараты и психотропные лекарственные препараты, а также лекарственных препаратов, обеспечение которыми осуществляется в соответствии со стандартами медицинской помощи по рецептам врача (фельдшера) при оказании государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг.

— Вынесение медицинского заключения о наличии (отсутствии) медицинских показаний и медицинских противопоказаний для медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения граждан в случаях, предусмотренных

нормативными правовыми актами Российской Федерации и субъектов Российской Федерации, устанавливающими порядок направления граждан на медицинскую реабилитацию и санаторно-курортное лечение.

— Оценка соблюдения в учреждении установленного порядка ведения медицинской документации.

— Изучение каждого случая смерти пациента в целях выявления причины смерти, а также выработки мероприятий по устранению нарушений в деятельности учреждения и медицинских работников в случае, если такие нарушения привели к смерти пациента.

— Проведение отбора пациентов, формирование и направление комплекта документов в Комиссию органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере здравоохранения по отбору пациентов для оказания высокотехнологичной медицинской помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации.

— Анализ заболеваемости, в том числе матерей и новорожденных, внутрибольничными инфекциями, разработка и реализация мероприятий по профилактике заболеваемости внутрибольничными инфекциями.

Врачебная Комиссия как предусмотренный действующим законодательством механизм защиты прав медицинского учреждения.

В соответствии с пунктом 5 статьи 37 и статьей 48 Федерального закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и требованиями Приказа Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации» принятие решений в наиболее сложных и конфликтных случаях по вопросам профилактики, диагностики, лечения и иных сложных вопросах, в том числе назначения лекарственных препаратов, не включенных в перечень ЖНВЛП и стандарты оказания медицинской помощи, осуществляются Врачебной Комиссией.

Данная мера обеспечивает коллегиальное принятие единственно верного, взвешенного и обоснованного решения в сложных и спорных ситуациях, имеющих прямое отношение к жизни и здоровью пациентов, и исключает возможность обязать лечебное учреждение в судебном порядке назначить иное лечение и/или лекарственный препарат пациенту.

Исходя из сложившейся судебной практики, в том числе в сложных судебных процессах, решение Врачебной Комиссии принимаются судом как основной довод медицинского учреждения, доказывающий правомерность его позиции, соблюдение действующих стандартов, порядков, а также клинических рекомендаций при диагностике и лечении; подтверждает надлежащее качество оказанной медицинской помощи (Решение Октябрьского районного суда города Самары от 23.10.2015 по делу № 2-1/2015 (2-60/2014; 2-5897/2013) .

Так, при рассмотрении иска пациента об обязанности лечебного учреждения назначить терапию определённым лекарственным препаратом, обязанности Министерства здравоохранения Самарской области обеспечить лекарственным препаратом в течении курса лечения и обязанности последнего организовывать закупки данного препарата, суд принял во внимание решение Врачебной Комиссии лечебного учреждения, признал его обоснованным, принятым коллегиально, с соблюдением всех норм действующего законодательства и отказал в удовлетворении исковых требований пациента (Решение Промышленного районного суда города Самары от 27.06.2016 по делу № 2-4588/16).

В связи с тем, что бремя доказывания обстоятельств, освобождающих от ответственности, возложено на медицинскую организацию как на исполнителя при оказании медицинских услуг, то основным доказательством по делу выступает

медицинская документация пациента. При условии правильного оформления Протокол Врачебной Комиссии это весьма весомым юридическим документом.

В целях предотвращения негативных последствий в случае предъявления жалоб или обращения в суд с исковым заявлением недобросовестными потребителями медицинских услуг, медицинским организациям следует должным образом относиться к оформлению Протоколов Врачебных Комиссий. В Протоколах Врачебных Комиссий должны быть отражены все существенные моменты, в том числе исследована и учтена не только информация медицинской документации, но и фактические обстоятельства дела, должна быть дана объективная оценка действий работников данной медицинской организации с отсылкой к регулирующим данную деятельность нормативно-правовым актам.

Протокол Врачебной Комиссии, пожалуй, это единственный документ, предусмотренный законодательством Российской Федерации, который отражает правовую позицию медицинской организации, оказавшей медицинскую помощь пациенту.

Выводы

Резюмируя изложенное выше, необходимо сказать о том, что обязательный, нормативно закреплённый инструмент работы в виде Врачебной Комиссии медицинской организации, может быть использован руководителем медицинской организации для результативного решения не только вопросов, связанных с потребительским экстремизмом, но и многих других.

Принятие решения по сложным и спорным случаям медицинской практики посредством Врачебной Комиссии позволит медицинскому учреждению наиболее полно реализовать защиту своих прав и интересов, в том числе в судебном порядке.

1. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
2. Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
3. Решение Промышленного районного суда города Самары от 27.06.2016 по делу № 2-4588/16;
4. Решение Октябрьского районного суда города Самары от 23.10.2015 по делу № 2-1/2015 (2-60/2014; 2-5897/2013).

Галстян Н.В.

Касторовое масло: применение в медицине и косметологии

*Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова
(Россия, Владикавказ)*

doi: 10.18411/lj-04-2020-33

idsp: ljjournal-04-2020-33

Аннотация

В современном мире жирные масла обладают высоким спросом наряду с различными дорогостоящими препаратами. Одним из таких является лекарственное растение, содержащее жирное масло - Касторовое. Оно имеет довольно большой спектр применения как в медицине, так и в косметологии. Используется как представителями женского, так и мужского пола различных возрастных категорий. Исследования показывают благотворное влияние натуральных масел, их стимулирующие и регенерирующие процессы, которые происходят с кожей в результате частого использования. Благодаря этим и многим другим факторам касторовое масло оказалось столь знаменитым и востребованным в косметологии и фармации.

Ключевые слова: косметология, медицина, касторовое масло, применение, кислоты, плотность, вязкость.