

Врач и пациент

Image



Врач и пациент

На данный момент права в сфере здравоохранения неравнозначны и ассиметричны, поскольку на стороне пациентов **Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»**.

К чему приводит правило «клиент всегда прав»?

- С 2012 по 2017 год в 3 раза возросло количество жалоб пациентов на врачебные ошибки (с 2100 до 6050 в год)
- В 2018 году Росздравнадзор провел 6244 проверки
- Растут суммы компенсаций морального вреда — они достигают миллионов рублей

Основные злоупотребления пациентов в корыстных целях

- Запугивание привлечением к ответственности
- Предъявление претензий в ходе исполнения медицинских услуг
- Необоснованные жалобы в госорганы
- Иски в суд
- Распространение недостоверной информации в интернете

Как обезопасить специалиста от неправомерных действий со стороны пациентов?

Многие пациенты в настоящее время часто обращаются в интернет или к другим источникам, чтобы проверить назначения врача, и иногда эта информация меняет их взгляд на ситуацию. К сожалению, встречаются и недобросовестные пациенты, которые преследуют корыстные цели.

Основными доказательствами нарушения прав пациента чаще всего являются аудио- и видеозаписи, чтобы запечатлеть работу медицинских работников и/или доказать некомпетентность и наличие конфликта со специалистом.

Согласно **Федеральному закону № 323**, при ведении персонифицированного учета должна обеспечиваться конфиденциальность персональных данных лиц, которые участвуют в осуществлении медицинской деятельности.

Федеральный закон № 152 от 27.07.2006 «О персональных данных», статьи 3, 9 и 11, гласит о том, что обработка персональных данных возможна только с согласия субъекта. Обработка включает сбор, запись, накопление, хранение, извлечение, использование, передачу, удаление. Таким образом, видеозапись медицинских работников и аудиозапись их голоса будет являться обработкой их персональных данных. К биометрическим персональным данным относятся физиологические данные (дактилоскопические, радужная оболочка, ДНК, рост, вес), а также биологические характеристики человека, в том числе его изображения, которые позволяют установить его личность.

Image

В законе нет прямого запрета на съемку врача

Запрет распространения видео, если видны лицо
или Ф.И.О. медработника

Право медработника на охрану частной жизни
и персональных данных

Аудио- и видеозаписи: нормативные акты

Image

ФЗ N 152 от 27.07.2006	«О персональных данных» (ст. 3, 9, 11)
ФЗ N 323 от 21.11.2011	«Об основах охраны здоровья граждан в РФ» (ст. 92)
Гражданский кодекс РФ, ст. 152.1	«Охрана изображения гражданина»
КоАП РФ ст. 13.11 ч.2	«Нарушение законодательства Российской Федерации в области персональных данных»

Алгоритм действий медработников

- Предупредить о запрете на обработку своих персональных данных
- Уведомить о нарушении административного кодекса РФ
- Нотариально заверить фото, аудио или видео - если данные опубликованы в интернете
- Написать заявление в прокуратуру по статье 137 УК РФ, а также подать иск в суд на моральную компенсацию

Ответственность пациентов

Одновременно с ростом требовательности пациентов увеличиваются дискуссии об усилении ответственности самих пациентов за свое здоровье. Существует целый блок так называемых «административных» обязанностей пациентов.

Согласно **Федеральному закону № 323 от 21.11.2011 «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»**, пациент обязан:

- Соблюдать внутренний распорядок ЛПУ
- Соблюдать правила поведения
- Действовать добросовестно в ходе оказания медицинской услуги

Неисполнение таких требований после ознакомления с ними суды рассматривают как нарушение пациентом обязательств по сделке, т.к. Гражданский кодекс рассматривает оказание медуслуг как сделку между пациентом и медучреждением.

Пациент, его родственники и сопровождающие

Согласно **статье 13 «Соблюдение врачебной тайны» Федерального закона № 323**, врачебной тайной являются сведения о факте обращения гражданина за медицинской помощью, состоянии его здоровья и диагнозе и иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении. Это означает, что допуск родственников или сопровождающих лиц может осуществляться только при наличии письменного заявления пациента, составленного в свободной форме на имя главврача больницы.

Посещение реанимации

Совет Федерации одобрил закон, который дает право родственникам посещать своих близких в отделении интенсивной терапии или реанимации. Раньше такое решение принимал главврач, теперь же это стало требованием закона.

Однако посетитель должен соблюдать правила, оговоренные специальным письмом Минздрава:

- Не иметь признаков инфекции (лихорадка, симптомы ОРВИ, диарея)
- Надеть халат, бахилы, маску, шапочку и тщательно вымыть руки
- Выключить мобильный телефон и соблюдать тишину
- Не прикасаться к медицинским приборам
- Не затруднять оказание медицинской помощи другим пациентам
- Вне проведения в палате инвазивных манипуляций
- Не более 2 посетителей одновременно
- Детям до 14 лет посещение запрещено

Также, в соответствии с Федеральным законом № 323, медицинский персонал должен обеспечить защиту прав других пациентов, находящихся в отделении реанимации: защиту персональных данных, соблюдение охранительного режима.

Нормативные акты:

- Федеральный закон №119 от 29.05.2019
«О внесении изменений в статьи 14 и 79 ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»
- Федеральный закон №323 от 21.11.2011
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- Нотариально заверить фото, аудио или видео, если данные опубликованы в интернете
- Информационно-методическое письмо Минздрава «О правилах посещения родственниками пациентов в отделениях реанимации и интенсивной терапии (реанимации)» от 30.05.2016

Прием пациентов и дальнейшее ведение

Еще одна ситуация, касающаяся прав врачей, — звонки и сообщения на мобильный телефон. Многие пациенты считают, что хороший специалист должен быть доступен для своих пациентов 24/7 — для уточнения назначений или действий, срочной консультации и совета по неотложной помощи.

Врачи нередко делятся своими личными номерами, в особых случаях, связанных с лечением и наблюдением за состоянием больных. Но мобильный телефон является личной собственностью — пациент не может использовать его в личных целях, а работодатель не имеет права заставить использовать его в служебных целях.

Image

Номер телефона, мессенджеры, профили соцсетей —
личная собственность врача

Нет прямых указаний ни в одном нормативном
документе

Давать/не давать свои контакты — личное решение
врача

11247345/RIB/pdf/08.24/0

Source URL:

<https://www.pro.novartis.com/ru-ru/therapeutical-areas/oncology/breast-cancer/materials/doctor-and-patient>