Поради пацієнтам, як діяти, коли їхні права порушують.

Якщо  пацієнт відчуває, що йому неякісно  надають медичну допомогу, порушують його права, він повинен зробити наступне.

1. Обов’язково записати дату виникнення проблеми, номер своєї палати,  ПІБ,  адресу  і телефон хворих, які лежать  з ним у палаті,  ПІБ лікаря та медичного персоналу, які проводили операцію або надавали послуги, ПІБ завідувача відділення.

2. Вимагати «Книгу скарг» і зробити у ній запис (скаргу) з повідомленням про  випадок, що трапився із зазначенням (на його думку) винних осіб. Також потрібно сфотографувати сторінку з записом, попередню та першу сторінку книги, зафіксувати нумерацію сторінок.

3. Вимагати від лікаря зробити запис про стан здоров’я в медичну картку, історію хвороби, зафіксувати у медичному журналі, амбулаторній картці. Пацієнт має право отримувати копії медичних документів.

4. Обов’язково вимагати  виписку з історії хвороби. Вона повинна бути засвідчена підписами лікуючого лікаря, завідувача відділення, керівника  закладу охорони здоров'я. Якщо почерк незрозумілий, слід вимагати від автора запису процитувати написане.

5. Копії медичних документів у лікарні бажано зібрати «по гарячих» слідах у перші два дні. Якщо прохання пацієнта ігноруються,затягуються, документи не видаються, лікарі зникають, можна вдатися до крайніх заходів - викликати поліцію «102» до лікарні, посилаючись на ст. 136, 139, 141 ККУ ( загроза життю і здоров’ю). Це змусить медиків виконувати законні вимоги і стане ще одним доказом у суді.

6. Якщо  є причини , які вказують на грубі порушення,  доцільно одразу написати скаргу головному лікарю та зробити з неї копію. Скаргу слід зареєструвати  в канцелярії лікарні, на копії скарги працівники канцелярії зобов’язані зробити відмітку (штамп із датою та номером) про отримання скарги.

7. Якщо проблема стосується оперативного втручання, необхідно зробити Акт обстеження місця ураження на тілі. (Описову частину стану здоров ‘я чи післяопераційного стану, залежно від ситуації). Також слід перечитати уважно, щоб записані відомості в Акті відповідали дійсності. Малоймовірно, що в лікарні, де проводиться лікування, Акт обстеження буде об’єктивним, тому  доцільно  зробити  його і в іншому медичному закладі або навіть в іншій області.

Особливо важливо! Всі ці документи повинні робитися за один день одразу за вимогою пацієнта. Трапляються випадки зволікання, часом знаходять безліч причин, щоб затягнути це на кілька днів. Будь-яким чином вимагати отримання трьох документів: медичної картки, виписки  з історії хвороби та Акту обстеження з останніми записами.

8. Для розгляду питання у суді необхідно отримати Акт судово-медичної експертизи. Цей акт роблять від кількох днів до півтора року. Термін його отримання, сутність записаного залежать від судмедексперта, його професійності, об’єктивності чи зацікавленості та резонансності справи тощо. Будь-яким чином вимагати його пришвидшення.

9. Якомога швидше слід подати  заяву до місцевої прокуратури про нанесення шкоди  здоров‘ю із додатком копії, де відображено  ушкодження, копії виписки з історії хвороби, копії Акта обстеження. Якщо ці матеріали ще не зібрані, слід подавати заяву, а потім їх донести.

10. Надіслати скаргу до Управління охорони здоров’я обласної державної адміністрації з вимогою створити комісію та провести перевірку. Управління відповідно до вимог наказу МОЗ від 28.11.2012 №752 «Про порядок  контролю  якості медичної допомоги» зобов’язане створити комісію з розгляду зазначеного питання. Відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян» громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою має право бути присутнім при її розгляді, особисто брати участь у перевірці поданої заяви чи скарги, особисто викласти аргументи та знайомитися з матеріалами перевірки.  У зверненні  до обласного управління в кінці слід обов’язково зазначити : *«Відповідно до статті 18 Закону України  «Про звернення громадян» прошу мене особисто завчасно повідомити про дату,  місце і час розгляду комісією моєї заяви у зв’язку з моєю вимогою бути присутнім під час її розгляду. (тел…. адреса…).*Порада - на засідання комісії варто взяти з собою адвоката.

11. Якщо пацієнт  отримає відповідь з обласного управління охорони здоров’я і  не погоджується з висновками  зазначеної Комісії, він може звернутися до Міністерства охорони здоров’я, яке відповідно до вимог вище зазначеного наказу або наказу МОЗ від 10.02.2011№ 80 «Про затвердження порядку контролю за додержанням ліцензійних умов провадження господарської діяльності з медичної практики», зареєстрованих в Міністерстві юстиції 26.05.2011 за № 634/19372 створює клініко-експертну комісію МОЗ. В  такому разі заявник також  може скористатися правом бути присутнім при розгляді своєї заяви.

У випадку виявлення ознак злочину МОЗ має право направляти матеріали перевірки до правоохоронних органів для відповідного реагування.

12. Слід дочекатися відповіді і з прокуратури. Якщо ця відповідь не влаштовує, пацієнт має право звернутися до Генеральної прокуратури.

13. Відповідно до статті 20 Закону «Про звернення громадян» відповідь заявнику повинні надавати  протягом одного місяця. Якщо розгляд цього питання потребує більше терміну, керівник відповідного органу зобов’язаний повідомити про це заявника. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Якщо у зазначений термін пацієнт не отримав відповідь, слід звернутися до  правоохоронних органів та Національного агентства з питань державної служби України (щодо держслужбовців).

14. Якщо  проблема пацієнта не вирішується на рівні області, тоді, окрім його  безпосередніх звернень до державних органів, паралельно варто звернутися до народного депутата України у  відповідному окрузі, бажано на особистому прийомі, з проханням надіслати  звернення та скарги пацієнта до МОЗ і Генпрокуратури. Якщо реакції немає, можна звертатися і до інших депутатів та профільного комітету.

15. Також можна звернутися до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

16. Після отримання всіх відповідей, зібраних матеріалів доцільно звертатися до суду. Якщо пацієнт звертається до суду під час , коли матеріали ще розглядаються органами виконавчої влади та правоохоронними органами, ці ж органи можуть припинити розгляд справи, посилаючись на те, що справа перебуває на розгляді у суді. Таким чином пацієнт позбавляє себе можливості врегулювання питання та  можливості зібрати якомога більше доказів чи інформації.

17. Якщо  заяви, звернення чи скарги надсилаються поштою, їх слід оформляти «з повідомленням», «рекомендаційне», «пріоритетне». Це коштуватиме на 10-20 грн дорожче, але в  такому разі лист  обов’язково  дійде  до адресату.  Квитанції та чеки варто зберігати.

*25 Травня 2015*

*матеріал, підготовлений групою юристів  ВГО «Соціальна  Україна»*