

Сообщение / Report

## Медицинский бокс: тактика ответа на претензии пациентов

Д.С. Зубков, [moniki@monikiweb.ru](mailto:moniki@monikiweb.ru)

Московский областной научно-исследовательский клинический институт имени М.Ф. Владимирского; 129110, Россия, Москва, ул. Щепкина, д. 61/2, корп. 1

## Medical ward: Strategies for responding to patient grievances

Dmitriy S. Zubkov, [moniki@monikiweb.ru](mailto:moniki@monikiweb.ru)

Moscow Regional Research Clinical Institute named after M.F. Vladimirsky; 61/2, Bldg. 1, Schepkin St., Moscow, 129110, Russia

### ВВЕДЕНИЕ

В больнице или поликлинике, в заводской медсанчасти или в элитном медцентре – где бы ни работал врач, на протяжении всей карьеры его будут преследовать жалобы пациентов. С каждым годом недовольство и требовательность пациентов множатся, что приводит к непрерывному росту числа жалоб на качество медицинской помощи. Ситуацию обостряет то обстоятельство, что суммы взыскиваемых в пользу пациентов компенсаций достигли масштабов, способных разорить небольшую клинику или частнопрактикующего врача. Рассмотрим правовые и организационные аспекты тактики ответа руководителя медицинской организации на обращения граждан. Под обращением в настоящей статье понимается заявление гражданина (пациента, его родственников и иных лиц) о том или ином обстоятельстве, связанном с оказанием медицинской помощи, поступившее в адрес медицинской организации.

### ПРАВОВАЯ ПРИРОДА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Разберемся с правовой природой устных и письменных обращений в медицинскую организацию. Право на заявление даровано пациентам и иным лицам статьей 29 Конституции Российской Федерации: «Каждому гарантируется свобода мысли и слова»<sup>1</sup>. Отдельные особенности обращений граждан с заявлениями в организации отражены в Федеральном законе

«О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 №59-ФЗ<sup>2</sup> (далее – ФЗ 59). Сразу стоит отметить, что право на обращение имеют не только граждане России, но и иностранцы и лица без гражданства<sup>3</sup>, а отвечать на обращения обязаны не только органы власти, но и юридические лица<sup>4</sup>.

Закон определяет обращения граждан следующим образом: «*обращение гражданина – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием... официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления*»<sup>5</sup>.

### ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Обращения могут быть направлены гражданами в письменной форме, а также в форме электронного документа, если у медицинской организации есть техническая возможность принимать такие обращения. Устные обращения обязаны принимать только представители государственной и муниципальной власти<sup>6</sup>. Работники

<sup>1</sup> Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020), ст. 29, ч. 1. Режим доступа: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102027595/>.

<sup>2</sup> Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». *Собрание законодательства Российской Федерации*. 2006. №19. Ст. 2060. Режим доступа: <http://szrf.pravo.gov.ru/>.

<sup>3</sup> Там же, ст. 1, ч. 3.

<sup>4</sup> Там же, ст. 1, ч. 4.

<sup>5</sup> Там же, ст. 4, ч. 1.

<sup>6</sup> Там же, ст. 13.

медицинской организации вправе передавать устные обращения граждан руководителю медицинской организации без их регистрации.

Также закон выделяет следующие виды обращений граждан:

1. *Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества*<sup>7</sup>.

Предложения довольно редко встречаются в сфере здравоохранения, потому что большинство граждан трезво осознает необходимость обладания специальными познаниями для суждений об организации медицинской деятельности. Отвечать на предложения также обязательно, однако достаточно выразить признательность за рекомендации и информировать о рассмотрении обращения на предмет использования сообщенных сведений в совершенствовании оказания медицинской помощи.

2. *Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц*<sup>8</sup>.

Если заявление содержит требование о содействии в реализации прав пациента или иных лиц, следует рассмотреть правовой статус заявителя и определить, обладает ли он таким правом. В положительном случае следует определить порядок реализации такого права и содействовать заявителю в рамках своих обязанностей и полномочий: выдать справку, медицинское заключение, выписку или копию медицинской карты по требованию или содействовать выбору лечащего врача или ознакомлению пациента с медицинской документацией – в зависимости от требований заявителя.

Если заявитель указывает на нарушение законов или недостатки в работе, следует провести служебное расследование. Ответ заявителю будет зависеть от результатов такого расследования.

3. *Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц*<sup>9</sup>.

<sup>7</sup> Там же, ст. 4, ч. 2.

<sup>8</sup> Там же, ст. 4, ч. 3.

<sup>9</sup> Там же, ст. 4, ч. 4.

При рассмотрении жалобы следует особое внимание уделить тому, содержит ли она материальные требования. При отсутствии требований материальной компенсации вреда, причиненного нарушением прав, обращение рассматривается в порядке, аналогичном рассмотрению заявлений. Если же жалоба содержит требования денежной компенсации или возврата денежных средств, рассматривать ее следует в порядке, предусмотренном законодательством о защите прав потребителей.

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Принимать обращения граждан от лица медицинской организации, а равно предоставлять ответы на них вправе только руководитель или уполномоченное им на то лицо<sup>10</sup>. Принятые обращения подлежат регистрации в течение трех дней с момента поступления<sup>11</sup>.

К рассмотрению обращений граждан в сфере здравоохранения предъявляются особые требования. Среди прочего при поступлении обращений граждан медицинская организация должна организовать проведение мероприятий в рамках внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности. В соответствии с **Требованиями к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности** (далее – Требования 785н) *внутренний контроль включает оценку качества и безопасности медицинской деятельности медицинской организации, ее структурных подразделений путем проведения в том числе целевых (внеплановых) проверок*<sup>12</sup>. Целевые (внеплановые) проверки проводятся при поступлении жалоб граждан по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащих информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан<sup>13</sup>. Таким образом, закон обязывает осуществлять внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности по каждому обращению граждан, касающемуся нарушений при оказании медицинской помощи.

Поскольку лицензионные требования, предъявляемые к лицензиату при осуществлении им медицинской деятельности, включают соблюдение требований,

<sup>10</sup> Там же, ст. 10, ч. 3.

<sup>11</sup> Там же, ст. 8, ч. 2.

<sup>12</sup> Приказ Минздрава России от 31.07.2020 №785н «Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности», Приложение, п. 9, абз. 1. Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202010020017>.

<sup>13</sup> Там же, Приложение, п. 9, абз. 1.

предъявляемых к осуществлению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности<sup>14</sup>, рассмотрение обращений граждан без организации указанного выше контроля квалифицируется надзорными органами как лицензионное нарушение. Означенное правонарушение для частных клиник применяется согласно статье 14.1, для государственных – согласно статье 19.20 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях<sup>15</sup>.

### ПОЛНОМОЧИЯ ВРАЧЕБНОЙ КОМИССИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Если локальные нормативные акты и организационная структура клиники позволяют возложить на врачебную комиссию медицинской организации обязанности по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности, авторы рекомендуют осуществлять внутреннее расследование на заседании врачебной комиссии. В этом случае врачебная комиссия будет действовать согласно Порядку создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации<sup>16</sup> в рамках следующих своих функций:

- рассмотрение обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в медицинской организации (пункт 4.24);
- организация и проведение внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности (по решению руководителя медицинской организации) (4.22).

В рамках рассмотрения случая оказания медицинской помощи рекомендуется предпринимать действия по совершенствованию организации медицинской помощи, относящиеся к следующим функциям врачебной комиссии:

- оценка качества, обоснованности и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, в том числе назначения лекарственных препаратов (4.6);

<sup>14</sup> Постановление Правительства РФ от 01.06.2021 №852 «О лицензировании медицинской деятельности (за исключением указанной деятельности, осуществляемой медицинскими организациями и другими организациями, входящими в частную систему здравоохранения, на территории инновационного центра «Сколково») и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации», Приложение, п. 6, абз. 6. Режим доступа: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202106020050>.

<sup>15</sup> Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях: Федеральный закон от 30.12.2001 №195-ФЗ. *Собрание законодательства Российской Федерации*. 2002. №1, ч. 1. Ст. 1. Режим доступа: <http://szrf.pravo.gov.ru/>.

<sup>16</sup> Приказ Минздрава России от 05.05.2012 №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», Приложение, п. 4. Режим доступа: <https://base.garant.ru/70190416/>.

- оценка соблюдения в медицинской организации установленного порядка ведения медицинской документации (4.9);
- принятие решений по вопросам профилактики, диагностики, лечения, медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения граждан в наиболее сложных и конфликтных ситуациях, требующих комиссионного рассмотрения (4.1);
- разработка мероприятий по устранению и предупреждению нарушений в процессе диагностики и лечения пациентов (4.10).

Так, обращения граждан можно использовать как первый этап работы по совершенствованию отдельных аспектов оказания медицинской помощи в медицинской организации.

В случае, если обращение поступило не от гражданина, а в форме запроса органа государственной власти в рамках его контрольно-надзорной деятельности, врачебная комиссия созывается в том числе для реализации следующей функции: 4.23. взаимодействие в работе по вопросам, относящимся к компетенции врачебной комиссии, с территориальными фондами обязательного медицинского страхования..., 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..., со страховыми медицинскими организациями, иными органами и организациями.

Особенности внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности по обращениям граждан будут рассмотрены в следующих публикациях.

### СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Сроки ответа на обращения граждан разнятся в зависимости от вида обращения.

Предложения и заявления по общему правилу рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения<sup>17</sup>. Следует помнить, что срок рассмотрения в этом случае отсчитывается не с момента поступления обращения, а с момента его регистрации, которая может составить до трех дней. В исключительных случаях должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение<sup>18</sup>.

<sup>17</sup> Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». *Собрание законодательства Российской Федерации*. 2006. №19. Ст. 2060. Режим доступа: <http://szrf.pravo.gov.ru/>.

<sup>18</sup> Там же, ст. 12, ч. 2.

Особую бдительность следует проявить в случае наличия в обращении требования денежной компенсации или возврата денежных средств, сроки рассмотрения обращения должны соответствовать срокам удовлетворения отдельных требований потребителя, утвержденным Законом о защите прав потребителей<sup>19</sup>: «Требования потребителя... подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования». Таким образом, сроки рассмотрения обращений граждан, содержащих требования материального характера, сокращаются с 30 дней до 10 дней и отсчитываются не от даты регистрации обращения, а от даты предъявления требования.

### РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В большинстве случаев при ответе на обращения граждан руководитель медицинской организации может руководствоваться рекомендациями врачебной комиссии, однако в ряде случаев ответственное лицо должно принять решение без заседания врачебной комиссии. Рассмотрим некоторые такие случаи.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, оно направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения<sup>20</sup>.

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается<sup>21</sup>.

Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом<sup>22</sup>.

В случае, если текст письменного обращения не подается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению<sup>23</sup>. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение<sup>24</sup>.

В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение<sup>25</sup>.

Проявить аккуратность следует при ответе на обращения граждан, касающиеся сведений, составляющих врачебную тайну их родственников или посторонних лиц. В этом случае следует руководствоваться нормой закона, согласно которой если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Отказ заявителю в ответе по существу не освобождает медицинскую организацию от обязанности осуществить внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

За исключением вышеприведенных случаев, руководитель принимает решение об удовлетворении требований заявителя или об отказе в удовлетворении требований.

### ВАРИАНТЫ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Если врачебная комиссия пришла к выводу о том, что медицинская помощь была оказана с нарушением требований закона, разумно либо удовлетворить требования потребителя, либо вступить с заявителем в переговоры о приемлемых условиях досудебного соглашения.

Отказывать в удовлетворении требований в такой ситуации неразумно ввиду негативных финансовых

<sup>19</sup> Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 31, ч. 1. *Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета РФ.* 1992. №15. Ст. 766.

<sup>20</sup> Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». *Собрание законодательства Российской Федерации.* 2006. №19. Ст. 2060. Режим доступа: <http://szrf.pravo.gov.ru/>.

<sup>21</sup> Там же, ст. 11, ч. 1.

<sup>22</sup> Там же, ст. 11, ч. 3.

<sup>23</sup> Там же, ст. 11, ч. 4.

<sup>24</sup> Там же, ст. 11, ч. 4.1.

<sup>25</sup> Там же, ст. 11, ч. 5.

последствий подобной тактики. В случае отказа в законных требованиях пациент вправе подать в суд на клинику с хорошими перспективами выиграть процесс. По результатам такого суда медицинская организация должна будет понести внушительные траты:

- оплата неустойки по договору оказания медицинских услуг;
- возмещение убытков (расходы на перелечивание);
- компенсация уплаченной истцом государственной пошлины;
- возмещение издержек по рассмотрению дела (оплата судебно-медицинской экспертизы по делу, оплата услуг представителей в суде, почтовых расходов, иных расходов);
- компенсация утраченного заработка;
- компенсация морального вреда.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с исполнителя услуг за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя<sup>26</sup>. Таким образом, проигранная по суду сумма увеличится в полтора раза.

Приведенный выше ориентировочный расчет расходов очевидно свидетельствует в пользу переговорной тактики в случае наличия вины в действиях медицинской организации.

В результате проверки может выясниться, что пациенту была оказана медицинская помощь надлежащего качества, однако некоторые формальности не были соблюдены:

<sup>26</sup> Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей», ст. 13, ч. 6. *Ведомости Совета народных депутатов и Верховного Совета РФ*. 1992. №15. Ст. 766.

### Информация об авторе:

**Зубков Дмитрий Сергеевич**, к.м.н., юрист, старший преподаватель кафедры фундаментальной и прикладной медицинской деятельности, Московский областной научно-исследовательский клинический институт имени М.Ф. Владимирского; 129110, Россия, Москва, ул. Щепкина, д. 61/2, корп. 1; moniki@monikiweb.ru

### Information about the author:

**Dmitriy S. Zubkov**, Cand. Sci. (Med.), Lawyer, Senior Lecturer of the Department of Fundamental and Applied Medical Activities, Moscow Regional Research Clinical Institute named after M.F. Vladimirovsky; 61/2, Bldg. 1, Schepkin St., Moscow, 129110, Russia; moniki@monikiweb.ru

- не назначены исследования, не повлиявшие на полноту обследования и правильность диагноза;
- не проведены процедуры, не повлиявшие на благоприятный исход лечения и реабилитации;
- медицинская документация оформлена с помарками и ошибками.

В этом случае пациент также имеет право взыскать с медицинской организации моральный вред за нарушение права на качественное оказание медицинских услуг. Размер такой компенсации на порядок ниже уже перечисленных судебных расходов, однако следует учитывать право пациента на подобное взыскание.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Если в результате внеплановой проверки врачебная комиссия пришла к выводу о том, что медицинские услуги пациенту были оказаны качественно, руководитель медицинской организации вправе полностью отказать заявителю в удовлетворении претензии, однако такое право не лишает возможности руководителя частично удовлетворить требования, не признавая вины клиники в некачественном оказании медицинских услуг. Обычно такое великодушие проявляется в целях сохранения лояльности отдельных пациентов, а также для того, чтобы не придавать публичной огласке подозрения в отношении качества услуг медицинской организации.

Грамотно ответить на самый широкий спектр претензий граждан руководителю медицинской организации помогут профессионализм членов врачебной комиссии, хороший юрист, обширный практический опыт, хорошие навыки психолога, природная интуиция и, конечно же, мудрость.