

Конфликт с родителями пациента: как избежать судебных разбирательств

Мелёхин Алексей Игоревич

Кандидат психологических наук, доцент, клинический психолог высшей квалификационной категории

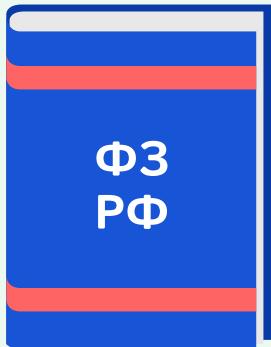


Фото или видеосъемка без согласия врача

Врач или медицинский работник имеет право обоснованно с правовой точки зрения приостановить прием родителя с маленьким пациентом, если они ведут фото- или видеосъемку в агрессивной форме.

На какие юридические нормы можно ссылаться:

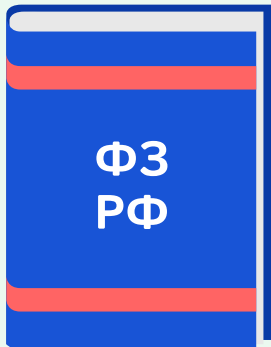
- Голос, изображение и другие физиологические характеристики относятся к биометрическим персональным данным. Их обработка требует предварительного письменного согласия субъекта (врача). Следовательно, **родитель маленького пациента не вправе фиксировать прием на аудио- или видеозапись без согласия врача**. Однако он может письменно протоколировать консультацию или осмотр.



Это зафиксировано в:

ч. 1 и 3 ст. 11 ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и разъяснениях Роскомнадзора (Письмо от 29 августа 2022 г. № 08-78032)

- В Правилах внутреннего распорядка для пациентов (или правилах поведения в медицинской организации)** медицинское учреждение должно четко закрепить запрет на аудио- и видеозапись приема без письменного согласия врача, среднего медперсонала и других лиц, чьи биометрические данные могут быть зафиксированы.
- Родители маленьких пациентов обязаны соблюдать правила поведения в медицинской организации. Однако, если пациент не был ознакомлен с правилами, требовать их соблюдения невозможно. Поэтому **документ должен быть размещен на сайте учреждения и в доступном месте в учреждении** (например, врач или администрация может разместить правила при входе в кабинет). В этом случае считается, что пациент был ознакомлен с правилами.



Согласно:

п. 3 ст. 27 ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

- Отказывать в медицинской помощи врач не может**. Однако он вправе разъяснить родителю ребенка, что приступит к приему только после прекращения съемки.



Другие формы агрессивного поведения родителя маленького пациента

Если родитель ребенка провоцирует конфликт и ведет себя агрессивно, врачу рекомендуется:

- Пригласить свидетелей** — кого-либо из медперсонала или коллег, сотрудников учреждения. Однако не стоит говорить об этом родителю прямо, чтобы не спровоцировать агрессию. Можно предложить консультацию другого специалиста.
- Напомнить о праве выбора врача** — родитель ребенка может обратиться к другому медицинскому работнику в этом или другом учреждении (ст. 21 ФЗ № 323).
- Разъяснить тактику лечения** — врач обязан оказать квалифицированную помощь, а не следовать пожеланиям родителя маленького пациента (ч. 2 ст. 70 ФЗ № 323). Если он настаивает, можно пригласить других специалистов.
- Предупредить об ответственности за оскорбления** — если родитель использует нецензурную брань, унижает врача или проявляет агрессию, следует сообщить, что в случае продолжения такого поведения вы вызовете полицию. Подобные действия могут квалифицироваться как «мелкое хулиганство» (ст. 20.1 КоАП РФ).



Конфликт — это не просто разногласие, а естественная часть человеческих отношений, в том числе между врачом и родителем маленького пациента. Учитывая как психологические, так и правовые аспекты, можно выработать компромиссную тактику, способствующую благополучию и безопасности всех участников взаимодействия.

СТАТЬЯ НОСИТ ИНФОРМАЦИОННЫЙ ХАРАКТЕР И НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ЮРИДИЧЕСКОЙ КОНСУЛЬТАЦИЕЙ

RUM8131/0325

Наверх



ИНФОРМАЦИЯ ТОЛЬКО ДЛЯ МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

ВАЖНОЕ ЗАМЕЧАНИЕ. Мы считаем, что грудное вскармливание является идеальным началом питания для младенцев, поскольку грудное молоко обеспечивает сбалансированную диету и защищает ребенка от болезней. Мы полностью поддерживаем рекомендацию Всемирной организации здравоохранения об исключительно грудном вскармливании в течение первых шести месяцев жизни с последующим введением адекватного питательного прикорма наряду с продолжением грудного вскармливания до двухлетнего возраста. Мы также понимаем, что грудное вскармливание - не всегда возможно для родителей. Мы рекомендуем медицинским работникам информировать родителей о преимуществах грудного вскармливания. Если родители решают отказаться от грудного вскармливания, медицинские работники должны проинформировать родителей о том, что такое решение может быть трудно отменить и что введение частичного кормления из бутылочки уменьшит количество грудного молока. Родители должны учитывать социальные и финансовые последствия использования детской смеси. Поскольку младенцы растут по-разному, медицинские работники должны посоветовать ребенку подходящее время, для введения прикорма. Детские смеси и продукты для прикорма всегда следует готовить, использовать и хранить в соответствии с инструкциями на этикетке, чтобы избежать риска для здоровья ребенка.