

Как работать с жалобами на врача

Екатерина Попова

Медицинский юрист, Член Национальной ассоциации управленцев сферы здравоохранения (НАУЗ), руководитель юридической консалтинговой компании по сопровождению клиник, основатель Школы Юридической безопасности в медицине.



Скачать

Работа врача-педиатра — это не только диагностика и лечение, но и умение общаться с родителями пациентов. Особенно в сложных ситуациях. Жалобы на врача — явление неприятное, но не редкое.

Как действовать, если поступила претензия? И как отвечать на жалобу? Главное — не теряться и помнить, что грамотно построенный диалог помогает урегулировать даже самые острые конфликты.



Какие бывают жалобы родителей пациентов на врачей?

Родители пациентов жалуются на врачей-педиатров по нескольким причинам:

► **Качество лечения.** Например, родитель пациента считает, что диагноз был ошибочным или терапия не помогла. Такие жалобы требуют особенно внимательной проверки.

ст. 19, 22 ФЗ № 323

► **Отношение и поведение врача.** Сюда относятся жалобы на грубость, невнимательность или пренебрежение к просьбам пациента или его родителей.

► **Организационные вопросы.** Неразбериха с записями, долгие очереди, потеря медкарт — эти ситуации часто вызывают раздражение.

Каждая жалоба — это сигнал к действию. Иногда причина недовольства кроется в элементарном недопонимании. Но даже в таких случаях игнорировать претензии нельзя.



Что делать, чтобы предотвратить жалобы родителей пациентов?

Лучший способ справиться с жалобами — действовать на опережение и не допускать их появления.

► **Объясняйте родителям пациентов, какие процедуры проводятся и зачем.** Непонимание часто вызывает тревогу, а тревога — жалобы. Чем больше вы даете информации, тем меньше возникает вопросов.

► **Записывайте результаты осмотров, жалобы пациента и его родителей и рекомендации.** Это не только поможет избежать споров, но и защитит вас в суде, если ситуация дойдет до разбирательства.

ст. 79 ФЗ № 323

► **Перед началом лечения обсуждайте** с родителями/опекунами/законными представителями ребенка **план действий, сроки и возможные риски.** Все договорённости лучше зафиксировать письменно.

► Если ребенок или его родители жалуются, не откладывайте разговор в долгий ящик. **Иногда искренние извинения решают проблему быстрее, чем формальный ответ.**

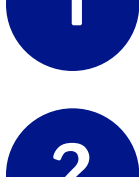


Алгоритм: как работать с жалобами врачу?

Что делать врачу, если родитель пациента жалуется? Когда поступает жалоба, первое, что нужно сделать, — сохранять спокойствие. А дальше действовать по схеме:

- 1 Выслушать родителя пациента и самого ребенка.** Дайте родителям пациента высказать всё, что их беспокоит. Постарайтесь не спорить с родителями пациента, это может спровоцировать дополнительное недовольство или даже агрессию.
- 2 Предложить решение.** Если родитель маленького пациента озвучивает жалобу непосредственно на приёме, стоит попытаться разрешить ситуацию «на месте» - предложить дополнительную консультацию другого специалиста, предложить пригласить руководство или заведующего отделением.
- 3 Проанализировать ситуацию.** Удостоверьтесь, что верно заполнена вся медицинская документация, зафиксированы все назначения, рекомендации и направления на обследования.
- 4 Написанное пояснение.** При жалобах на работу врача, предоставьте для рассмотрения врачебной комиссии/руководству клиники подробное описание ситуации с отражением алгоритма ведения маленького пациента с подкрепленной документацией об оказанной медицинской помощи.

Чтобы правильно ответить на жалобу родителя пациента, **важно соблюдать все этапы проверки и оформления документов** и точно знать, когда жалоба действительно требует разбирательства.



Алгоритм для администрации больницы, как работать с жалобами на сотрудников?

Когда жалоба поступает на сотрудника, руководителю важно действовать быстро и профессионально. Что делать главврачу или его заместителю, если жалоба касается лечения:

- 1 Зафиксировать обращение** – любая жалоба должна быть зарегистрирована в журнале обращений в течении трех дней (ст. 12 ФЗ № 59).
- 2 Анализ ситуации** - руководитель или назначенный сотрудник изучает суть проблемы, собирает данные и объяснения от причастных лиц.
- 3 Созвать врачебную комиссию** - главврач или его заместитель отвечает за организацию комиссии, определяя её состав. Работа с жалобой родителя пациента — это прежде всего хорошая подготовка. Важно собрать все документы, подтверждающие правильность действий врача.
- 4 Провести заседание врачебной комиссии и оформить протокол** – главврач (или его заместитель) председательствует на комиссии и следит за соблюдением процедуры.

Памятка

- 5 Составить акт внутреннего контроля качества, если выявлены нарушения** – это задача главврача или его заместителя, так как они отвечают за контроль качества медицинской помощи.
- 6 Дать родителю пациента письменный ответ с выводами комиссии** – за окончательный ответ ответственен главврач. По закону у медицинской организации есть 30 дней чтобы предоставить письменный ответ (ст. 12 ФЗ № 59). В сложных случаях можно продлить но не более чем на 30 дней.
- 7 Предложить решение** - Это может быть разъяснение, повторное лечение или компенсация. Главное — не затягивать с ответом, чтобы не усугубить ситуацию.
- 8 Мониторинг исполнения** - Убедитесь, что решение реализовано, а родители маленького пациента получили обратную связь.

*Алгоритм составлен на основе информации из ФЗ № 59 "О порядке рассмотрения обращений", ФЗ № 323 "Об основах охраны здоровья граждан".

Если в ходе проверки выявлены серьезные нарушения, то к работнику может быть применено дисциплинарное взыскание, включая увольнение (**ст. 192 ТК РФ**). В некоторых случаях врач может быть привлечен к уголовной ответственности (**ст. 109, 118, 293 УК РФ**).



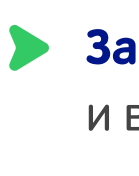
В каких случаях на жалобы можно не отвечать?

Не все обращения требуют организации врачебной комиссии. Когда жалобы можно оставить без ответа?

► **Анонимная жалоба.** Если нет информации о заявителе, разбираться в ситуации невозможно.

► **Обращение от третьих лиц.** Подать жалобу может родственник или третье лицо, у которого есть соответствующе оформленная доверенность на ребёнка (ст. 13 ФЗ № 323).

► **Непрофильные жалобы.** Если обращение не касается работы врача, например, содержит угрозы или политические лозунги, можно даже не отвечать на жалобу.



Почему жалобы могут поступать даже на хороших врачей?

Родители пациентов не всегда жалуются из-за ошибок, допущенных врачом.

Причины могут быть эмоциональными:

► **Непонимание хода лечения.** Родители пациентов чувствуют растерянность и жалуются, если им не объяснили, зачем назначены те или иные процедуры, и в результате начинают сомневаться в компетентности врача.

► **Завышенные ожидания,** когда родители надеются на быстрый результат и воспринимают медленное улучшение как неэффективность терапии.

► **Страх перед диагнозом.** Родители воспринимают болезнь как угрозу их ребенку и даже при хорошем прогнозе могут испытывать сильное беспокойство.

► Отдельно отметим жалобы, связанные с **ощущением пренебрежительного отношения.** Родители пациентов хотят, чтобы их слышали, и часто оценивают работу врача не только по результатам лечения, но и по тому, как с ними общался врач.

...врач улыбался на приёме, пока проводил осмотр и уточнял жалобы, как будто насмехался...

...врач не улыбался, принимал меня без эмоций, всё время что-то печатал в компьютере...

► Родители, которые не доверяют системе здравоохранения, часто пишут жалобы — вам надо просто об этом помнить.



Эмоциональная поддержка врачей в конфликтных ситуациях

Жалобы — это стресс. Врачи часто испытывают чувство вины, даже если претензия не обоснована. Здесь важна поддержка коллег и руководства:

► Избегайте обвинительного тона при разборе жалобы.

► Организуйте тренинги по общению с пациентами и их родителями.

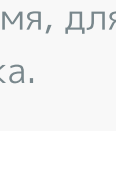
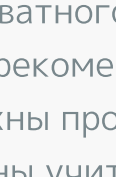
► Проводите психологические консультации для сотрудников.

Грамотная поддержка помогает нашим врачам сохранять уверенность в своих силах и справляться со сложными ситуациями.

Жалобы родителей пациентов — это не приговор и не конец карьеры, а возможность для роста и улучшения качества работы. Чёткий алгоритм действий, поддержка руководства и умение отвечать на претензии помогут вам решать конфликты и сохранять репутацию.

RUM8042/0425

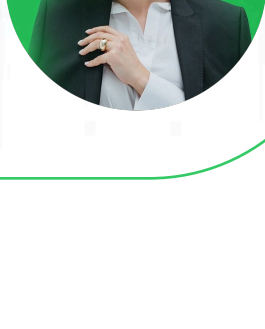
Наверх



Как работать с жалобами на врача

Екатерина Попова

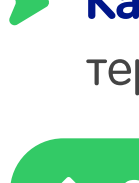
Медицинский юрист, Член Национальной ассоциации управленцев сферы здравоохранения (НАУЗ), руководитель юридической консалтинговой компании по сопровождению клиник, основатель Школы Юридической безопасности в медицине.



↓ Скачать

Работа врача-педиатра — это не только диагностика и лечение, но и умение общаться с родителями пациентов. Особенно в сложных ситуациях. Жалобы на врача — явление неприятное, но не редкое.

Как действовать, если поступила претензия? И как отвечать на жалобу? Главное — не теряться и помнить, что грамотно построенный диалог помогает урегулировать даже самые острые конфликты.



Какие бывают жалобы родителей пациентов на врачей?

Родители пациентов жалуются на врачей-педиатров по нескольким причинам:

- **Качество лечения.** Например, родитель пациента считает, что диагноз был ошибочным или терапия не помогла. Такие жалобы требуют особенно внимательной проверки.

🔍 ст. 19, 22 ФЗ № 323



Статья 19:

Право на охрану здоровья и медицинскую помощь

(...)

2. Каждый имеет право на медицинскую помощь в гарантированном объеме, оказываемую без взимания платы в соответствии с **программой** государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, а также на получение платных медицинских услуг и иных услуг, в том числе в соответствии с договором добровольного медицинского страхования.

(...)

5. Пациент имеет право на:

1) выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

2) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в медицинских организациях в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

3) получение консультаций врачей-специалистов;

(...)

Статья 22:

Право на информацию о состоянии здоровья

(...)

В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в **части 2 статьи 54** настоящего Федерального закона, и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

- **Отношение и поведение врача.** Сюда относятся жалобы на грубость, невнимательность или пренебрежение к просьбам пациента или его родителей.

- **Организационные вопросы.** Неразбериха с записями, долгие очереди, потеря медкарт — эти ситуации часто вызывают раздражение.

Каждая жалоба — это сигнал к действию. Иногда причина недовольства кроется в элементарном недопонимании. Но даже в таких случаях игнорировать претензии нельзя.



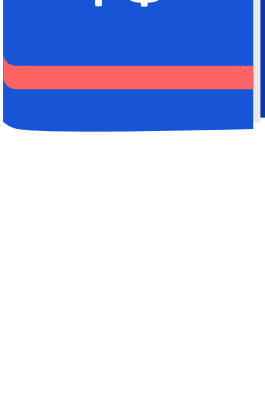
Что делать, чтобы предотвратить жалобы родителей пациентов?

Лучший способ справиться с жалобами — действовать на опережение и не допускать их появления.

- **Объясняйте родителям пациентов, какие процедуры проводятся и зачем.** Непонимание часто вызывает тревогу, а тревога — жалобы. Чем больше вы даете информации, тем меньше возникает вопросов.

- **Записывайте результаты осмотров, жалобы пациента и его родителей и рекомендации.** Это не только поможет избежать споров, но и защитит вас в суде, если ситуация дойдет до разбирательства.

🔍 ст. 79 ФЗ № 323



Статья 79:

Обязанности медицинских организаций

Медицинская организация обязана:

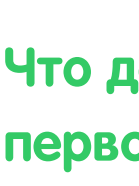
(...)

1) вести медицинскую документацию в установленном порядке, (...) и представлять отчетность по видам, формам, в сроки и в объеме, которые установлены уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; (в ред. Федерального **закона** от 04.08.2023 № 464-ФЗ)

12) обеспечивать учет и хранение медицинской документации

- **Перед началом лечения обсуждайте** с родителями/опекунами/законными представителями ребенка **план действий, сроки и возможные риски.** Все договорённости лучше зафиксировать письменно.

- Если ребенок или его родители жалуются, не откладывайте разговор в долгий ящик. **Иногда искренние извинения решают проблему быстрее, чем формальный ответ.**

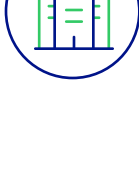


Алгоритм: как работать с жалобами врачу?

Что делать врачу, если родитель пациента жалуется? Когда поступает жалоба, первое, что нужно сделать, — сохранять спокойствие. А дальше действовать по схеме:

- 1** **Выслушать родителя пациента и самого ребенка.** Дайте родителям пациента высказать всё, что их беспокоит. Постарайтесь не спорить с родителями пациента, это может спровоцировать дополнительное недовольство или даже агрессию.
- 2** **Предложить решение.** Если родитель маленького пациента озвучивает жалобу непосредственно на приёме, стоит попытаться разрешить ситуацию «на месте» - предложить дополнительную консультацию другого специалиста, предложить пригласить руководство или заведующего отделением.
- 3** **Проанализировать ситуацию.** Удостоверьтесь, что верно заполнена вся медицинская документация, зафиксированы все назначения, рекомендации и направления на обследования.
- 4** **Написанное пояснение.** При жалобах на работу врача, предоставьте для рассмотрения врачебной комиссии/руководству клиники подробное описание ситуации с отражением алгоритма ведения маленького пациента с подкрепленной документацией об оказанной медицинской помощи.

Чтобы правильно ответить на жалобу родителя пациента, **важно соблюдать все этапы проверки и оформления документов** и точно знать, когда жалоба действительно требует разбирательства.

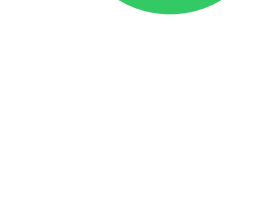


Алгоритм для администрации больницы, как работать с жалобами на сотрудников?

Когда жалоба поступает на сотрудника, руководителю важно действовать быстро и профессионально. Что делать главврачу или его заместителю, если жалоба касается лечения:

- 1** **Закрепить обращение** – любая жалоба должна быть зарегистрирована в журнале обращений в течении трех дней (ст. 12 ФЗ № 59).
- 2** **Анализ ситуации** - руководитель или назначенный сотрудник изучает суть проблемы, собирает данные и объяснения от причастных лиц.
- 3** **Созвать врачебную комиссию** - главврач или его заместитель отвечает за организацию комиссии, определяя её состав. Работа с жалобой родителя пациента — это прежде всего хорошая подготовка. Важно собрать все документы, подтверждающие правильность действий врача.
- 4** **Провести заседание врачебной комиссии и оформить протокол** – главврач (или его заместитель) председательствует на комиссии и следит за соблюдением процедуры.

🔍 Памятка



Что проверить при служебном расследовании по жалобе:

☐ Наличие фактов, которые изложили в жалобе.

☐ Соответствуют ли действия медработника действующему законодательству.

☐ Соблюдались ли сроки оказания медуслуг.

☐ Есть ли вина медработника в оказании некачественной медпомощи.

☐ Возможна ли вина пациента в оказании медицинской помощи ненадлежащего качества.

☐ Оформлена ли меддокументация в соответствии с требованиями действующего законодательства.

- 5** **Составить акт внутреннего контроля качества, если выявлены нарушения** – Это задача главврача или его заместителя, так как они отвечают за контроль качества медицинской помощи.

- 6** **Дать родителю пациента письменный ответ с выводами комиссии** – за окончательный ответ ответственен главврач. По закону у медицинской организации есть 30 дней чтобы предоставить письменный ответ (ст. 12 ФЗ № 59). В сложных случаях можно продлить но не более чем на 30 дней.

- 7** **Предложить решение** - Это может быть разъяснение, повторное лечение или компенсация. Главное — не затягивать с ответом, чтобы не усугубить ситуацию.

- 8** **Мониторинг исполнения** - Убедитесь, что решение реализовано, а родители маленького пациента получили обратную связь.

*Алгоритм составлен на основе информации из ФЗ № 59 "О порядке рассмотрения обращений", ФЗ № 323 "Об основах охраны здоровья граждан".

Если в ходе проверки выявлены серьезные нарушения, то к работнику может быть применено дисциплинарное взыскание, включая увольнение (**ст. 192 ТК РФ**). В некоторых случаях врач может быть привлечен к уголовной ответственности (**ст. 109, 118, 293 УК РФ**).



В каких случаях на жалобы можно не отвечать?

Не все обращения требуют организации врачебной комиссии. Когда жалобы можно оставить без ответа?

- **Анонимная жалоба.** Если нет информации о заявителе, разбираться в ситуации невозможно.

- **Обращение от третьих лиц.** Подать жалобу может родственник или третье лицо, у которого есть соответствующе оформленная доверенность на ребенка (ст. 13 ФЗ № 323).

- **Непрофильные жалобы.** Если обращение не касается работы врача, например, содержит угрозы или политические лозунги, можно даже не отвечать на жалобу.



Почему жалобы могут поступать даже на хороших врачей?

Родители пациентов не всегда жалуются из-за ошибок, допущенных врачом.

Причины могут быть эмоциональными:

- **Непонимание хода лечения.** Родители пациентов чувствуют растерянность и жалуются, если им не объяснили, зачем назначены те или иные процедуры, и в результате начинают сомневаться в компетентности врача.

- **Завышенные ожидания,** когда родители надеются на быстрый результат и воспринимает медленное улучшение как неэффективность терапии.

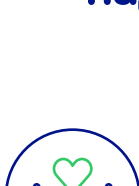
- **Страх перед диагнозом.** Родители воспринимают болезнь как угрозу их ребенку и даже при хорошем прогнозе могут испытывать сильное беспокойство.

- Отдельно отметим жалобы, связанные с **ощущением пренебрежительного отношения.** 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.

...врач улыбался на приёме, пока проводил осмотр и уточнял жалобы, как будто насмехался...

...врач не улыбался, принимал меня без эмоций, всё время что-то печатал в компьютере...

- Родители, которые **не доверяют системе здравоохранения, часто пишут жалобы — вам надо просто об этом помнить.**



Эмоциональная поддержка врачей в конфликтных ситуациях

Жалобы — это стресс. Врачи часто испытывают чувство вины, даже если претензия не обоснована. Здесь важна поддержка коллег и руководства:

- **Избегайте обвинительного тона при разборе жалобы.**

- **Проводите тренинги по общению с пациентами и их родителями.**

- **Проводите психологические консультации для сотрудников.**

Грамотная поддержка помогает нашим врачам сохранять уверенность в своих силах и справляться со сложными ситуациями.

Жалобы родителей пациентов — это не приговор и не конец карьеры, а возможность для роста и улучшения качества работы. Чёткий алгоритм действий, поддержка руководства и умение отвечать на претензии помогут вам решать конфликты и сохранять репутацию.

Помните, что довольные дети и их родители — лучший показатель качества вашей работы.

RUM8042/0425

