

**УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА
В ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

Специальный доклад

Уполномоченного по правам человека в Тверской области на тему:

«Защита прав пациентов в Тверской области»

Тверь, 2017

Содержание

I. Введение	3
II. Правовое регулирование в сфере защиты прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь	4
III. Проблемы защиты прав пациентов на территории Тверской области:	
3.1. Недостаточная информированность граждан о способах и формах защиты своих прав в сфере оказания медицинской помощи, в том числе о структурах, призванных защищать права пациентов или оказывать содействие в их защите;	12
3.2. Реализация гражданами права на обращение по вопросам оказания качественной бесплатной медицинской помощи;	16
3.3. Проблемы правового регулирования и правоприменительной практики, препятствующие пациентам своевременно и в полной мере реализовать свое право на защиту;	21
3.4. Вопросы проведения экспертизы качества медицинской помощи и судебно-медицинской экспертизы.	25
IV. Деятельность Уполномоченного по правам человека в Тверской области в сфере защиты прав пациентов	30
V. Рекомендации	34
VI. Заключение	38
Приложение:	
Научный отчет о результатах социологического исследования по теме: «Защита прав пациентов».	

I. Введение

Анализ обращений жителей Тверской области, поступающих к Уполномоченному по правам человека в Тверской области, информации, полученной в ходе посещения медицинских организаций, материалов из СМИ показывает, что право граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь является одним из наиболее нарушаемых в регионе. В целях восстановления права рекомендации, выработанные по результатам изучения отдельных аспектов проблемы, направляются Уполномоченным в адрес Правительства Тверской области, Министерства здравоохранения Тверской области и других ведомств. Однако поступающие обращения граждан свидетельствуют о том, что на фоне недостаточно эффективной работы медицинских организаций защита прав пациентов – как досудебная, так и судебная - приобретает все большую актуальность.

В связи с этим в деятельности Уполномоченного тема защиты прав пациентов была выделена особо: осуществлялись выезды в медицинские организации, расположенные в муниципальных образованиях Тверской области, проведены социологический опрос жителей муниципальных образований, тематическая онлайн-конференция, издана памятка «Право на бесплатную медицинскую помощь», состоялось заседание Экспертного совета при Уполномоченном.

Анализ действующего законодательства, обращений граждан, результаты проведенных мероприятий, полученной в течение года информации легли в основу настоящего специального доклада.

Специальный доклад написан в соответствии с п.6 ч.2 ст.6 закона Тверской области от 06.06.2012 №36-ЗО «Об Уполномоченном по правам человека в Тверской области и Уполномоченном по правам ребенка в Тверской области».

II. Правовое регулирование в сфере защиты прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь

Статья 41 Конституции Российской Федерации гарантирует каждому право на охрану здоровья и медицинскую помощь.

В настоящее время основным нормативным правовым актом, регулирующим медицинскую деятельность в Российской Федерации, является Федеральный закон от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №323-ФЗ).

Согласно ст.4 указанного закона соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья является основным принципом охраны здоровья граждан. Защита прав и свобод человека и гражданина в сфере охраны здоровья отнесена к полномочиям как федеральных, так и региональных исполнительных органов государственной власти.

В развитие Федерального закона №323-ФЗ принят закон Тверской области от 05.07.2012 №54-ЗО «О регулировании отдельных вопросов охраны здоровья граждан в Тверской области» (далее – закон), которым определены полномочия Законодательного Собрания Тверской области, Правительства Тверской области, уполномоченного исполнительного органа государственной власти Тверской области в сфере охраны здоровья. Региональным законом регламентированы условия для оказания медицинской помощи населению на территориях муниципальных образований Тверской области, основные и дополнительные гарантии и меры социальной поддержки медицинским и фармацевтическим работникам государственных медицинских и государственных фармацевтических организаций Тверской области. Частью 1 статьи 3 закона защита прав человека и гражданина в сфере охраны здоровья отнесена к полномочиям Правительства Тверской области.

Пациентом признается физическое лицо, которому оказывается медицинская помощь или которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния (п. 9 ст.2 Федерального закона №323-

ФЗ). Следовательно, права пациента — это права граждан, реализуемые при получении медицинской помощи. Очевидно, что осуществление и реализация прав пациента предполагает и наличие механизмов их защиты: применение комплексной системы мер, используемых в тех случаях, когда беспрепятственно реализовать права пациента без соответствующей деятельности со стороны полномочных государственных и общественных организаций не удастся.

Однако в тексте закона не раскрыты способы и формы восстановления нарушенных прав пациентов в связи с чем норма не имеет практического значения, ее реализация требует подробной детализации.

Таким образом, необходимо констатировать, что недостаток правового регулирования в части осуществления защиты прав пациентов влечет за собой отсутствие выстроенной системы защиты прав пациентов в Тверской области, которая, по мнению Уполномоченного, должна включать в себя взаимосвязанную деятельность федеральных и региональных структур, страховых медицинских организаций, юридических лиц и общественных организаций, доступную жителям региона систему обжалования действий (бездействия) медицинских специалистов в случаях нарушения их прав на охрану здоровья и медицинскую помощь.

Учитывая сложившуюся практику, можно выделить **две формы защиты прав пациентов: досудебную и судебную**. Несомненно, преобладающей тенденцией является применение досудебных механизмов защиты прав пациентов.

Досудебная форма защиты предполагает, как правило, обращение в органы, осуществляющие контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

Контроль качества и безопасности медицинской деятельности согласно статье 87 Федерального закона №323-ФЗ осуществляется в следующих формах:

- 1) государственный контроль;
- 2) ведомственный контроль;
- 3) внутренний контроль.

Государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности осуществляется органами государственного контроля в соответствии с их полномочиями путем проведения проверок соблюдения органами

государственной власти Российской Федерации, органами местного самоуправления, государственными внебюджетными фондами, медицинскими организациями и фармацевтическими организациями прав граждан в сфере охраны здоровья; осуществления лицензирования медицинской деятельности в соответствии с законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности; проведения проверок применения медицинскими организациями порядков оказания медицинской помощи и стандартов медицинской помощи; проведения проверок соблюдения медицинскими организациями порядков проведения медицинских экспертиз, диспансеризации, медицинских осмотров и медицинских освидетельствований; проведения проверок соблюдения медицинскими организациями безопасных условий труда, требований по безопасному применению и эксплуатации медицинских изделий и их утилизации (уничтожению); проведения проверок соблюдения медицинскими работниками, руководителями медицинских организаций, фармацевтическими работниками и руководителями аптечных организаций ограничений, применяемых к ним при осуществлении профессиональной деятельности; проведения проверок организации и осуществления ведомственного контроля и внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности органами и организациями, указанными в части 1 статьи 89 и в статье 90 Федерального закона №323-ФЗ.

Положение о Федеральной службе в сфере здравоохранения и социального развития утверждено Постановлением Правительства № 323 от 30.06.2004, Приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации №205 от 22.05.2004 было утверждено «Положение о территориальном органе Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по субъекту Российской Федерации». В Тверской области функции государственного контроля выполняет Управление Росздравнадзора по Тверской области.

Ведомственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии со статьей 89 Федерального закона от 21.11.2012 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

осуществляется федеральными органами исполнительной власти и органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Порядок организации и проведения такого контроля осуществляется в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 21.12.2013 № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

Согласно постановлению Правительства Тверской области от 17.10.2011 №70-пп уполномоченным областным исполнительным органом государственной власти Тверской области, обеспечивающим разработку и реализацию единой государственной политики в сфере здравоохранения на территории Тверской области является Министерство здравоохранения Тверской области.

Внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности отнесен к компетенции органов, организаций государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения в порядке, установленном руководителями указанных органов, организаций. В каждой медицинской организации должен быть разработан и утвержден порядок проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

Важнейшую роль в реализации и защите прав граждан на получение бесплатной качественной медицинской помощи играют **страховые медицинские организации** (далее – СМО). Согласно ст.39 Федерального закона от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» СМО осуществляет проведение контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи в медицинских организациях. Но, как показывает изучение проблемы, пациентами недооценивается роль страховых медицинских организаций (далее – СМО) в осуществлении защиты их прав.

На территории региона действуют семь СМО: Тверской филиал ООО «СМК РЕСО-МЕД», филиал АО «МАКС-М» в г.Твери, филиал «Тверской» АО «Страховая группа «Спасские ворота-М», филиал ООО «РГС-Медицина» - «Росгосстрах-Тверь-Медицина», ООО «СК Ингосстрах-М», Тверской филиал ООО «АльфаСтрахование-ОМС», АО «Страховая компания «СОГАЗ-МЕД».

Деятельность **территориального фонда обязательного медицинского страхования** (далее – фонд) регулируется Федеральным законом №323-ФЗ. В соответствии с Типовым положением о территориальном фонде обязательного медицинского страхования, утвержденным приказом Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 21.01.2011 №15н, фонд предъявляет в интересах застрахованного лица требования к страхователю, страховой медицинской организации и медицинской организации, в том числе в судебном порядке, связанные с защитой его прав и законных интересов в сфере обязательного медицинского страхования; обеспечивает права граждан в сфере обязательного медицинского страхования, в том числе путем проведения контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, информирование граждан о порядке обеспечения и защиты их прав в соответствии с Федеральным законом №323-ФЗ. Фонд вправе предъявлять претензии и (или) иски к медицинской организации о возмещении имущественного или морального вреда, причиненного застрахованному лицу; вправе предъявлять иски к юридическим и физическим лицам, ответственным за причинение вреда здоровью застрахованного лица, в целях возмещения расходов в пределах суммы, затраченной на оказание медицинской помощи застрахованному лицу.

Для реализации государственной политики в сфере обязательного медицинского страхования на территории Тверской области создан Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Тверской области (далее - ТФОМС).

Заключительным этапом досудебной защиты прав является обращение граждан в **правоохранительные органы** (следственное управление, прокуратуру, полицию). При выявлении в ходе расследования признаков правонарушений или преступлений материалы по заявлениям граждан направляются в суд.

В Тверской области система органов, призванных в соответствии с законодательством защищать права граждан в досудебном порядке, выглядит следующим образом:



Жители Тверской области теоретически имеют возможность защищать свои права в судебном порядке. Однако по информации, предоставленной Адвокатской палатой Тверской области, специализация по защите прав пациентов среди адвокатов отсутствует. Ряд сложностей возникает и при проведении расследований дел данной категории, в связи с чем лишь небольшое количество заявлений граждан о нарушениях их прав на медицинскую деятельность рассматриваются в суде. Тверской областной суд, Прокуратура Тверской области и Адвокатская палата Тверской области учет сведений о количестве обращений граждан по вопросам нарушения прав на охрану здоровья и медицинскую помощь не ведут.

Отдельное место в защите прав пациентов занимает **деятельность общественных организаций.**

В соответствии со ст. 28 Федерального закона №323-ФЗ граждане имеют право на создание общественных объединений по защите прав граждан в сфере охраны здоровья, формируемых на добровольной основе. Общественные объединения по защите прав граждан в сфере охраны здоровья могут в установленном законодательством Российской Федерации порядке принимать участие в разработке норм и правил в сфере охраны здоровья и решении вопросов, связанных с нарушением таких норм и правил, представлять интересы граждан в суде. К сожалению, общественные организации, осуществляющие защиту прав пациентов в регионе немногочисленны.

На сайте регионального Минздрава до недавнего времени была размещена информация о Совете общественных организаций по защите прав пациентов. При этом, из 14 членов Совета 10 - представители Министерства, некоторые из которых уже не работают в Министерстве. Совет создан в 2013 году. В настоящее время на обновленном сайте Министерства информация о нем вовсе отсутствует. Таким образом, можно сделать вывод, что данная структура не работает и не выполняет свою основную функцию по защите прав пациентов.

Можно отметить низкую активность населения, в создании общественных организаций, помогающих людям защитить свои права на медицинскую помощь. Уполномоченный полагает, что необходимо предпринять меры по созданию

условий для деятельности объединений в защиту прав пациентов, рассмотреть возможность оказания поддержки социально ориентированным некоммерческим организациям, зарегистрированным на территории Тверской области, одним из видов деятельности которых является оказание гражданам юридической помощи на безвозмездной или льготной основе по вопросам защиты их прав на медицинскую помощь, а также правовое просвещение в данной сфере.

III. Проблемы защиты прав пациентов на территории Тверской области

Уполномоченным была собрана и проанализирована информация, касающаяся деятельности учреждений и организаций по защите прав пациентов в Тверской области, а также проблем, возникающих при рассмотрении жалоб граждан на неокказание или ненадлежащее оказание медицинской помощи. Анализ ситуации по реализации права пациентов – жителей Тверской области – на защиту позволил выявить следующие проблемы:

- недостаточная информированность граждан о способах и формах защиты своих прав в сфере оказания медицинской помощи, в том числе о структурах, призванных защищать права пациентов или оказывать содействие в их защите;
- трудности в реализации гражданами права на обращение по вопросам оказания качественной бесплатной медицинской помощи;
- недостаток правового регулирования и проблемы правоприменительной практики, препятствующие пациентам своевременно и в полной мере реализовать свое право на защиту;
- вопросы проведения экспертизы качества медицинской помощи и судебно-медицинской экспертизы.

3.1. Недостаточная информированность граждан о способах и формах защиты своих прав в сфере оказания медицинской помощи, в том числе о структурах, призванных защищать права пациентов или оказывать содействие в их защите

Информирование различных категорий граждан о праве на охрану здоровья и медицинскую помощь проводится посредством размещения информации на стендах и плакатах в поликлиниках и стационарах, на сайтах СМО, медицинских организаций, органов управления здравоохранением, в СМИ (газеты, журналы, теле- и радиопередачи), распространения буклетов и листовок.

Несомненно, большая роль в информировании граждан принадлежит страховым медицинским организациям.

Для изучения деятельности СМО в этом направлении Уполномоченным была запрошена информация у филиала ООО «РГС-Медицина»-«Росгосстрах-Тверь-Медицина» (далее – филиал Росгосстраха) и ООО «Ингосстрах-М» (далее – Ингосстрах). Так, в соответствии с приказом ТФОМС Тверской области от 26.03.2013 №6 в целях консультирования граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, предусмотренной Территориальной программой обязательного медицинского страхования, а также оперативного решения возникающих у граждан вопросов, работа представителей СМО организована в ряде медицинских организаций (филиал Росгосстраха – 6 организаций, Ингосстрах – 5). В ходе своей работы представители СМО проводят индивидуальное информирование застрахованных, социологические опросы для оценки уровня удовлетворенности качеством медицинской помощи, дают ответы на устные обращения по вопросам организации работы медицинских организаций, выбора врача и медицинской организации, видам медицинской помощи, предоставляемым в рамках Территориальной программы, лекарственном обеспечении. Службы страховых представителей проводят информирование застрахованных лиц о необходимости прохождения диспансеризаций, контроль сроков и объемов ее проведения.

Несмотря на проводимые действия, необходимо отметить крайне низкую осведомленность населения о способах защиты своих прав в сфере здравоохранения и неуверенность в положительном результате рассмотрения обращений. Данный факт подтверждается результатами социологического исследования, организованного Уполномоченным совместно с кафедрой социологии и социальных технологий Тверского Государственного технического университета. Социологический опрос жителей муниципальных образований Тверской области проведен общественными помощниками Уполномоченного, студентами тверских вузов при поддержке членов Экспертного совета при Уполномоченном: кандидата социологических наук, доцента кафедры социологии и социальных технологий Тверского Государственного технического университета Е.В.Симоновой и доктора медицинских наук, проректора по лечебной работе Тверского Государственного

медицинского университета А.Б.Давыдова (полная версия социологического исследования представлена в приложении к настоящему специальному докладу, которое размещено на сайте Уполномоченного по правам человека в Тверской области <http://ombudsman-tver.ru/reports/>).

Анкетированием были охвачены жители различных муниципальных образований Тверской области (городов, поселков городского типа), сельских поселений), опрошены пациенты ряда медицинских организаций. Задачей исследования стал анализ информированности граждан о правах пациентов и способах их защиты.

Опрос показал, что хорошо осведомлена о своих правах в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи лишь 1/7 часть респондентов. Немногим более половины опрошенных отметили, что они имеют представление лишь о некоторых своих правах в ходе получения медицинской помощи. Около четверти либо затруднились дать оценку степени своей информированности о правах пациентов, либо ничего не знают о правах граждан в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи:

Таблица 1

Знаете ли Вы что-либо о своих правах в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи (о правах пациента)?	% от числа опрошенных
1. Хорошо осведомлен(а) о своих правах пациента	13,3
2. Имею представление лишь о некоторых своих правах пациента	56,6
3. Ничего не знаю о своих правах пациента	8,5
0. Затрудняюсь ответить	20,5

Результаты исследования свидетельствуют о том, что население Тверской области достаточно хорошо осведомлено о таких правах пациентов как право на бесплатную, квалифицированную и качественную медицинскую помощь; информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство; получение информации о своих правах и обязанностях и о состоянии своего здоровья; уважительное и гуманное отношение со стороны медицинского и

обслуживающего персонала; обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям.

В то же время граждане в недостаточной степени знают о таких своих правах в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи как выбор врача и лечебно-профилактического учреждения в соответствии с договорами обязательного и добровольного медицинского страхования; сохранение в тайне информации о факте обращения за медицинской помощью, о состоянии здоровья, диагнозе и иных сведениях, полученных при обследовании и лечении пациента.

Однако возможность защиты прав пациентов зависит не только от степени информированности граждан о своих правах и от уровня их правовой грамотности в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи, но и от их знаний о способах защиты своих прав. **Исследование показывает, что уровень информированности респондентов о способах защиты прав пациентов оказывается намного более низким по сравнению с уровнем их информированности о правах в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи.** Так, хорошо осведомлена о способах защиты своих прав пациентов лишь 1/10 часть респондентов. Более трети опрошенных либо ничего не знают о способах защиты прав граждан в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи, либо затруднились дать оценку степени своей информированности о способах защиты прав пациентов. Чуть более половины респондентов отметили, что они имеют представление лишь о некоторых способах защиты своих прав пациента:

Таблица 2

Знаете ли Вы что-либо о способах защиты своих прав в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи (прав пациента) в случае их нарушения?	% от числа опрошенных
1. Хорошо осведомлен(а) о способах защиты своих прав пациента	10,1
2. Имею представление лишь о некоторых способах защиты своих прав пациента	52,9
3. Ничего не знаю о способах защиты своих правах пациента	20,4
0. Затрудняюсь ответить	14,9

В качестве преимущественных источников получения информации о способах защиты своих прав пациенты респонденты называют телепередачи (51%), публикации в сети Интернет (48%), в газетах, журналах (35%), стенды и плакаты в поликлиниках и стационарах (34%). Большое значение имеют каналы неформальной коммуникации (родственники, друзья и т.д.) (43%). Около четверти респондентов из числа ответивших на данный вопрос отмечают роль страховых медицинских организаций в деятельности по информированию населения о способах защиты прав в сфере медицинской помощи.

Таким образом, выявленная в ходе исследования недостаточная правовая грамотность населения ограничивает возможности реализации прав граждан на охрану здоровья и возможности их защиты. Не зная своих прав, пациенты не настаивают на необходимых действиях медицинских работников. Не зная способов защиты прав - не могут их отстоять. Низкая правовая грамотность населения свидетельствует о неэффективности или об отсутствии систематической работы в направлении информирования и юридической подготовки граждан по вопросам защиты прав в области охраны здоровья со стороны государственных органов, страховых медицинских организаций, медицинских организаций, недостаточной активности общественных организаций.

3.2. Реализация гражданами права на обращение по вопросам оказания качественной бесплатной медицинской помощи

Пациенты крайне редко обращаются за защитой своих прав на медицинскую помощь. Так, подавляющее большинство респондентов никогда не обращалось с какими-либо жалобами по поводу нарушения их пациентских прав. При этом, если около половины опрошенных не обращались с жалобами в связи с тем, что у них не возникало проблем с реализацией их прав в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи, то 1/3 опрошенных отметила такие причины своего отказа от защиты прав пациента как отсутствие информации о том, куда и к кому они могут

обратиться, а также недоверие медицинским учреждениям и контролирующим органам («это бесполезно, все равно ничего не добиться»).

Анализ результатов проведенного социологического исследования свидетельствует, что лишь около 1/7 респондентов обращалась с жалобами в случае возникновения проблем в сфере оказания медицинской помощи, нарушения прав пациентов. Прежде всего граждане обращаются к руководству медицинского учреждения (2/3) или в региональное Министерство здравоохранения (1/3). В страховые медицинские организации обращается 1/8 часть от общей численности респондентов, а защищать свои права пациента в судебном порядке решились лишь около 1/10.

Те категории граждан, которые предпринимали попытки защитить свои права в сфере охраны здоровья и получения медицинской помощи и обращались с жалобами в различные инстанции, отмечали в качестве основного результата рассмотрения их обращений получение рекомендаций по поводу дальнейшего порядка действий. **Исследованием зафиксированы единичные случаи возврата денежных средств, привлечения медработников к юридической ответственности, проведения независимой медицинской экспертизы. Около 1/10 респондентов отметили, что проблема, которая у них возникла, так и не была решена:**

Таблица 3

Была ли решена Ваша проблема в случае Вашего обращения куда-либо с жалобами и претензиями по вопросам охраны здоровья и оказания медицинской помощи?	% от числа опрошенных
1. Да, мне были даны рекомендации по поводу порядка моих действий	15,9
2. Да, я получил(а) консультацию других специалистов	5,1
3. Да, была проведена независимая медицинская экспертиза	1,1
4. Да, мне были возвращены денежные средства	1,3
5. Да, медработник был привлечен к юридической ответственности	1,3
6. Нет, проблема не была решена	9,5
7. Я никуда не обращался(ась) с жалобами и претензиями по вопросам медицинской помощи	67,4
8. Претензий не было	1,5
9. Проблема сейчас находится на рассмотрении в суде	0,4

Примечание. Вопрос с множественным выбором вариантов ответа. Относительные значения подсчитаны, исходя из общей численности выборочной совокупности. Поэтому сумма ответов может быть не равна 100%.

Среди наиболее значимых проблем, затрудняющих защиту прав пациентов, опрошенные жители региона отметили: нежелание страховых медицинских компаний, выдающих полис, защищать пациента; некомпетентность или нежелание сотрудников правоохранительных органов разбираться в вопросах врачебных правонарушений; невозможность ознакомиться с первичной медицинской документацией, получить копии; невозможность получить возмещение ущерба в случае причинения вреда здоровью пациента, возврата денежных средств за медицинские услуги, которые должны предоставляться бесплатно и др.

В 2016 году в Министерство здравоохранения Тверской области поступило 4865 обращений, из них по вопросам качества оказания медицинской помощи - 738 обращений. За шесть месяцев 2017 года - 3782 обращения, из них по вопросам качества оказания медицинской помощи – 481.

Однако, как показывают жалобы к Уполномоченному, далеко не всегда такие обращения разрешаются в пользу граждан: например, в течение ряда лет неэффективно решаются вопросы, касающиеся лекарственного обеспечения. Кроме того, не всегда соблюдаются сроки ответов на обращения, граждане жалуются, что не получают ответы достаточно длительное время.

В иные структуры количество обращений в разы меньше.

В Территориальный орган Росздравнадзора по Тверской области по состоянию на 01.09.2017 поступило 274 обращения, из них:

- по вопросам качества и безопасности медицинской деятельности – 72,
- по лекарственному обеспечению – 144,
- по лицензированию – 4.

В пользу граждан разрешено 116 обращений.

По сведениям, предоставленным Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Тверской области, в ТФОМС и в страховые медицинские организации за 2016 год поступили 153 обращения по поводу нарушения прав и

законных интересов застрахованных лиц. В том числе 46 жалоб на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС (61%) с материальным возмещением на сумму 135 653 рубля, 27 - на качество медицинской помощи (36%), 1 - на нарушения при обеспечении полисом ОМС (1,5%), 1 - на неудовлетворительную организацию работы медицинской организации (1,5%).

За 1 полугодие 2017 года в ТФОМС Тверской области и страховые медицинские организации, осуществляющие деятельность в сфере ОМС Тверской области, поступили 83 обращения по поводу нарушения прав и законных интересов застрахованных лиц. В том числе, 17 жалоб на взимание денежных средств за медицинскую помощь по программе ОМС (46%) с материальным возмещением на сумму 38 386,58 рубля, 17 - на качество медицинской помощи (46%), 2 - на отказ в медицинской помощи по программам ОМС (5%), 1 - на нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками (3%).

В УМВД России по Тверской области в 2016 году и 1 полугодии 2017 года поступило всего 24 заявления по вопросам нарушения права на охрану здоровья и медицинскую помощь.

Важное значение при рассмотрении обращений граждан в защиту своих прав на медицинскую помощь имеет наличие специальных знаний у сотрудников, занимающихся рассмотрением жалоб граждан по данной тематике. И если сотрудники, работающие в органах, осуществляющих государственный контроль, и СМО, в большей части имеют медицинское образование, то сотрудники правоохранительных органов привлекают для рассмотрения таких дел экспертов.

По информации Следственного управления Следственного комитета Российской Федерации по Тверской области, в целях повышения качества проведения процессуальных проверок и предварительного расследования уголовных дел о ятрогенных преступлениях (преступлениях, повлекших ухудшение физического или эмоционального состояния человека, ненамеренно спровоцированное медицинским работником) в отделе процессуального контроля и отделе криминалистики следственного управления определены конкретные сотрудники, ответственные за своевременный процессуальный контроль и

криминалистическое сопровождение расследования ятрогенных преступлений, а также введена специализация следователей.

Преступления в сфере оказания медицинских услуг сложны в доказывании и их расследование представляет определенные трудности для следователей, не имеющих специальных познаний в области медицины, поэтому к оценке качества медицинской помощи и полученных следствием материалов следственным комитетом привлекаются независимые специалисты в соответствующих областях медицины из числа внештатных экспертов, а также должностных лиц Министерства здравоохранения Тверской области, Управления Росздравнадзора по Тверской области.

Работа в органах прокуратуры также организована по предметному принципу, в соответствии с которым в обязанности конкретных работников входит осуществление надзора за исполнением законов в определенной сфере, в том числе в сфере здравоохранения. При необходимости выяснения в ходе проверок вопросов, требующих специальных познаний, прокуроры при осуществлении надзора за исполнением законов о здравоохранении привлекают в качестве специалистов сотрудников территориального органа Росздравнадзора по Тверской области, Управления Роспотребнадзора по Тверской области, Министерства здравоохранения Тверской области.

В УМВД России по Тверской области должностных лиц, обладающих специальными знаниями по вопросам обеспечения прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь, не предусмотрено. При рассмотрении заявлений (сообщений) по вопросам нарушения права на охрану здоровья и медицинскую помощь для определения степени тяжести вреда здоровью и решения иных вопросов привлекаются судебно-медицинские эксперты.

По сообщению Адвокатской палаты Тверской области специализация среди адвокатов также отсутствует.

Таким образом, низкая степень результативности действий пациентов по защите своих прав зачастую связана с некомпетентностью и нежеланием сотрудников учреждений и организаций оказывать содействие гражданам в защите

их прав, трудностями в получении гражданами необходимых документов для подтверждения своей позиции, незнанием основных способов и форм защиты прав.

3.3. Проблемы правового регулирования и правоприменительной практики, препятствующие пациентам своевременно и в полной мере реализовать свое право на защиту

В некоторых случаях защита прав гражданами затруднена в связи с нарушениями норм, установленных правовыми актами.

В соответствии с ч.2 ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» государственный орган или должностное лицо по запросу государственного органа, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы. Однако в 2017 году в нарушение норм действующего законодательства ответы Министерства здравоохранения Тверской области на запросы Уполномоченного поступали несвоевременно, исполнители по запросам не всегда отвечали на телефонные звонки, что препятствовало осуществлению Уполномоченным деятельности по защите прав граждан. В течение 2017 года Уполномоченный вынужден был неоднократно, письменно и устно, обращаться к должностным лицам Министерства здравоохранения Тверской области по вопросу обеспечения исполнения норм действующего законодательства, в том числе в части своевременного предоставления ответов на запросы Уполномоченного, ведь длительное ожидание гражданином решения Министерства может стоить пациенту здоровья.

Учитывая важность своевременного решения вопросов, касающихся реализации и защиты прав граждан на медицинскую помощь, Уполномоченный полагает важным сократить срок рассмотрения обращений граждан Министерством здравоохранения Тверской области до семи рабочих дней, например, в случаях:

- необоснованных отказов от оказания медицинской помощи, в том числе в экстренных ситуациях,
- оказания медицинской помощи низкого качества,

- причинения вреда жизни и здоровью пациента при оказании медицинской помощи,
- необоснованного взимания или требования платы за лечение,
- отказа в выдаче лекарственных средств по рецептам бесплатно.

Для чего необходимо внести соответствующие изменения в закон Тверской области от 13.04.2009 №27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Тверской области», дополнив статью 5 «Дополнительные гарантии реализации права граждан на обращение при рассмотрении письменных обращений» частью 3:

«3. Обращения граждан, содержащие информацию о необоснованных отказах от оказания медицинской помощи, в том числе в экстренных ситуациях, об оказании медицинской помощи низкого качества, причинении вреда жизни и здоровью пациента при оказании медицинской помощи, необоснованном взимании или требовании платы за лечение, отказе в выдаче лекарственных средств по рецептам бесплатно, при поступлении непосредственно в ту государственную организацию или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, рассматриваются не позднее семи дней со дня обращения гражданина.»

Уполномоченный полагает необходимым соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и запросов, касающихся вопросов оказания медицинской помощи жителям Тверской области.

Немногие пациенты знают о возможности возврата денежных средств за платные услуги, которые на самом деле могли быть получены бесплатно в рамках программы госгарантий. Например, жительница п.Спирово в течение года сама покупала лекарства при лечении в стационаре, пока лечащий врач не разъяснила пациентке, что эти деньги она могла бы вернуть.

Во время посещения сотрудниками аппарата Уполномоченного Кувшиновской ЦРБ пациенты терапевтического отделения подтвердили, что большую часть лекарств покупают за свой счет, однако о том, что можно вернуть деньги, не знают. И это несмотря на то, что в районе работают 3 СМО – их стенды размещены в поликлинике.

Из Вышневолоцкого района во время онлайн приема поступило обращение о том, что пациентка оплатила назначенное врачом УЗИ, а о том, что она могла бы вернуть деньги, узнала только спустя полтора года - на онлайн приеме.

По свидетельству филиала Росгосстраха, со стороны медицинских организаций возмещение денежных средств, необоснованно затраченных пациентом, происходит крайне медленно: результаты рассмотрения обращения оспариваются (отсутствие записей в первичной медицинской документации о приёме и направлении пациента на обследование при наличии самого направления), сроки выплат затягиваются, с пациентами проводится «работа» по отзыву из СМО обращения под тем или иным предлогом. Основной причиной затягивания возмещения необоснованно затраченных денежных средств пациентам является отсутствие на территории Тверской области утверждённого порядка рассмотрения обращений о возмещении затраченных денежных средств с указанием чётких сроков и механизмов их удовлетворения.

По мнению ТФОМС, в нем нет необходимости, поскольку нормативными правовыми актами, регулирующими отношения в сфере обязательного медицинского страхования, его принятие не предусматривается. Тем не менее, в ряде регионов такой порядок принят (например, в г.Санкт-Петербург, Новосибирской области).

Уполномоченный полагает, что в сложившейся ситуации принятие порядка возмещения гражданам неправомерно понесенных ими расходов на оплату медицинской помощи, позволит упорядочить процедуру по возврату денежных средств, которая на сегодняшний день никаким образом не урегулирована.

В порядке должен быть установлен перечень случаев, в которых пациент имеет право на возврат денежных средств, определен порядок взаимодействия ТФОМС, СМО и медицинской организации, прописано, куда обращаться пациентам в случае необходимости возврата денежных средств, какие документы предоставить, каков порядок принятия решения по заявлениям граждан, кто и в какой срок его принимает, порядок обжалования такого решения. Пока такой

документ не будет принят и доведен до сведения жителей Тверской области, реализация права на возврат денежных средств будет по-прежнему затруднена.

Учитывая, что именно незнанием своих прав объясняется небольшое количество обращений и случаев возврата денежных средств, работа СМО должна выйти за рамки стендов в поликлиниках и выдачи полисов. У представителей СМО в муниципальных образованиях есть возможность общаться напрямую с пациентами, проходящими лечение в стационарах, и разъяснять возможности защиты своих прав, предоставленные законом. При необходимости, надо повышать профессиональный уровень представителей в муниципальных образованиях, проводить обучение.

В 2016 году Минздравом РФ издан приказ №425н, которым утвержден порядок ознакомления пациента или его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента. Реализация приказа на территории региона не осуществляется в полной мере, что установлено в ходе проверок медицинских организаций Уполномоченным:

- не размещена на информационных стендах информация о порядке ознакомления пациента с медицинской документацией;
- не определено помещение, предназначенное для ознакомления с медицинской документацией;
- не утвержден график работы такого помещения;
- не ведутся учетные документы в помещении (журнал предварительной записи посещений и журнал учета работы помещения).

В большинстве медицинских организаций после посещения их Уполномоченным требования приказа были выполнены.

Кроме того, есть вопросы и к самому порядку. Так, в указанном документе срок ознакомления с документацией определен в 30 дней, однако это слишком большой срок в случаях, когда восстановление права для сохранения жизни и здоровья пациента требуется в кратчайшие сроки.

3.4. Вопросы проведения экспертизы качества медицинской помощи и судебно-медицинской экспертизы

Медицинской экспертизой в соответствии с ч.1 ст.58 Федерального закона №323-ФЗ является проводимое в установленном порядке исследование, направленное на установление состояния здоровья гражданина, в целях определения его способности осуществлять трудовую или иную деятельность, а также установления причинно-следственной связи между воздействием каких-либо событий, факторов и состоянием здоровья гражданина.

В Российской Федерации проводятся следующие виды медицинских экспертиз:

- 1) экспертиза временной нетрудоспособности;
- 2) медико-социальная экспертиза;
- 3) военно-врачебная экспертиза;
- 4) судебно-медицинская и судебно-психиатрическая экспертизы;
- 5) экспертиза профессиональной пригодности и экспертиза связи заболевания с профессией;
- 6) экспертиза качества медицинской помощи.

Экспертиза качества медицинской помощи проводится в целях выявления нарушений при оказании медицинской помощи, в том числе оценки своевременности ее оказания, правильности выбора методов профилактики, диагностики, лечения и реабилитации, степени достижения запланированного результата (ч.1 ст.64 Федерального закона №323-ФЗ).

Согласно нормам Федерального закона от 29.11.2010 №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации» экспертиза качества медицинской помощи, оказываемой в рамках программ обязательного медицинского страхования (далее – ЭКМП), является одним из способов осуществления контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления

медицинской помощи застрахованным лицам. ТФОМС, СМО для организации и проведения экспертизы качества медицинской помощи поручают ее проведение эксперту качества медицинской помощи, включенному в территориальный реестр экспертов. При проведении ЭКМП в настоящее время остро стоит вопрос подбора эксперта качества и предоставления медицинскими организациями первичной медицинской документации.

В региональном реестре экспертов качества отсутствуют, либо представлены в единственном числе эксперты ряда узких специальностей (онколог, нефролог, неонатолог, детский хирург, детский стоматолог, аллерголог и др.). В связи с этим для проведения ЭКМП привлекаются эксперты качества с других территорий. Однако широкому привлечению иногородних экспертов препятствует отсутствие в регионе регламентированного порядка предоставления на экспертизу первичной медицинской документации: ряд медицинских организаций отказываются выдавать медицинскую документацию для работы вне территории медицинской организации, ссылаясь на то, что страховая медицинская организация не относится к органам следствия, дознания или суда. В результате создаются искусственные препятствия для проведения качественной ЭКМП, а с учётом количества медицинских организаций, работающих в системе ОМС Тверской области проведение регулярных выездных экспертиз становится практически невыполнимым. По мнению Уполномоченного, разработка и принятие в Тверской области соответствующего Порядка (регламента), определяющего порядок и условия предоставления, учета и хранения медицинской документации при проведении ЭКМП региональными и иногородними экспертами качества, позволит повысить качество и объективность проводимых экспертиз, что в конечном итоге положительно отразится на качестве и доступности медицинской помощи.

Судебно-медицинская экспертиза проводится в целях установления обстоятельств, подлежащих доказыванию по конкретному делу, в медицинских организациях экспертами в соответствии с законодательством Российской Федерации о государственной судебно-экспертной деятельности.

С учетом практики расследования уголовных дел, находящихся в производстве следователей следственного управления Следственного комитета России по Тверской области, особое внимание при рассмотрении вопроса об особенностях расследования преступлений, связанных с некачественным оказанием медицинской помощи, обращает на себя проблема установления прямой причинно-следственной связи между дефектами оказания медицинской помощи пациенту и наступившими неблагоприятными последствиями для его жизни и здоровья. Так, анализ заключений комиссионных медицинских судебных экспертиз, проведенных в ГКУ Тверской области «Бюро судебно-медицинской экспертизы», показывает, что прямая причинно-следственная связь между дефектами оказания медицинской помощи и наступлением неблагоприятных последствий для жизни и здоровья пациента устанавливается экспертами только в том случае, если действия врачей причинили пациенту какие-либо повреждения (вред здоровью), или само по себе лечение явилось причиной отравления (при передозировке, ошибочной даче лекарственных препаратов и т.п.). Во всех других случаях действия или бездействие врачей при оказании медицинской помощи, по мнению экспертов, является не причиной, а условием благополучного или неблагополучного исхода.

При этом при проведении экспертных исследований устанавливаются несоответствия действий врачей современным протоколам и стандартам диагностики и лечения заболевания, значимая по времени задержка с диагностикой заболевания и его осложнений, ошибочная диагностика основного заболевания, и одновременно делается вывод об отсутствии прямой причинно-следственной связи между смертью пациента и дефектами оказания медицинской помощи, необходимой для привлечения к уголовной ответственности медицинских работников, допустивших выявленные дефекты, и направления уголовного дела в суд.

В этой связи возникает необходимость в неоднократном назначении дополнительных и повторных судебных экспертиз в экспертных учреждениях других субъектов Российской Федерации.

Наиболее сложные экспертные исследования, когда все возможности региональных (Тверской области и Центрального федерального округа) экспертных

учреждений полностью исчерпаны, то есть выполнены судебно-медицинские экспертизы в Бюро СМЭ Тверской области, Бюро СМЭ рядом расположенных регионов, а также Бюро СМЭ Московской области и в Бюро СМЭ г. Москвы, выполняются ФГБУ «Российский центр судебно-медицинской экспертизы Министерства здравоохранения Российской Федерации» (далее - ФГБУ «РЦСМЭ» Минздрава России). Однако, по данным следственного управления, в ФГБУ «РЦСМЭ» Минздрава России имеется многомесячная, значительно более двух лет, очередь на производство повторных судебно-медицинских экспертиз по материалам уголовных дел.

Еще одной проблемой при рассмотрении данной категории дел является то, что иногда сообщения граждан о ятрогенных преступлениях поступают в следственный комитет по истечении нескольких месяцев со дня смерти лица, которому не оказана либо оказана ненадлежащая медицинская помощь, поскольку родственники погибшего первоначально обращаются в органы здравоохранения и только после этого в следственные органы. Данные обстоятельства приводят к утрате медицинских документов, истечению сроков давности привлечения лица к уголовной ответственности.

Согласно ч. 3 ст.58 Федерального закона №323-ФЗ граждане также имеют право на проведение **независимой медицинской экспертизы** «в порядке и в случаях, которые установлены положением о независимой медицинской экспертизе, утверждаемым Правительством Российской Федерации». Однако до настоящего времени указанный нормативный правовой акт не принят.

По информации, предоставленной ООО «Независимая медицинская экспертиза ТГМУ» (далее – ООО «НМЭ ТГМУ»), созданном при Тверском Государственном медицинском университете, за 2016 год и 1 полугодие 2017 года в учреждение обратилось 14 граждан, количество положительных решений, принятых в пользу граждан - 13 (регионы: г. Москва, г. Санкт-Петербург; г. Саратов, г. Рязань, г. Тверь - районные суды (Центральный. Пролетарский, Московский), Тверская область - районные суды (г. Кашин; г. Кимры; г. Калязин; г. Остатков, г. В-Волочек. г. Удомля).

Причинами обращения граждан для проведения экспертиз чаще всего является защита своих прав в суде. Однако, существуют проблемы, которые возникают при осуществлении независимой медицинской экспертизы: сохранение персональных данных, получение первоисточника - подлинников или заверенные ксерокопии медицинских документов и оплата экспертиз. Следует отметить, что оплата экспертиз судами и следственными органами часто возлагается на истцов и ответчиков, однако судебная практика других регионов РФ свидетельствует о том, что оплата за проведенные экспертизы зачастую возлагается на судебные департаменты. Такой подход мог бы существенно увеличить количество обращений граждан за проведением независимых медицинских экспертиз для доказательства своей позиции в суде.

Таким образом, в данном направлении требуют решения вопросы обеспечения региона специалистами-экспертами, получения медицинской документации для оперативного проведения экспертиз и принятия мер по восстановлению прав пациентов. Немаловажным для жителей Тверской области является и проведение независимых медицинских экспертиз, назначенных по инициативе суда, что обеспечит доступ к судебной защите малообеспеченным гражданам.

IV. Деятельность Уполномоченного по правам человека в Тверской области в сфере защиты прав пациентов

В ходе изучения темы Уполномоченным были совершены выезды в медицинские организации Твери, Калининского, Кувшиновского, Бельского, Ржевского, Кимрского, Фировского районов.

При посещении медицинских организаций Уполномоченного интересовали вопросы наличия порядка внутреннего контроля обеспечения качества предоставления медицинских услуг, работа СМО, реализация порядка ознакомления граждан с медицинской документацией.



22 сентября 2017 года. Посещение ГБУЗ Тверской области «Калининская ЦРКБ»

В октябре 2017 года в целях информирования жителей Тверской области при поддержке Делового информационного центра областной библиотеки им.Горького состоялась онлайн-конференция по вопросам защиты прав пациентов. Со стороны муниципальных образований на встрече присутствовали представители общественности, главные врачи медицинских организаций, заместители глав администраций по социальным вопросам, общественные помощники Уполномоченного. Перед жителями области выступили представители Министерства здравоохранения Тверской области, ТФОМС, СМО, общественных организаций.

Главной темой онлайн-конференции стало информирование жителей региона о путях решения проблем, с которыми они могут столкнуться при защите своих прав на охрану здоровья и медицинскую помощь, например, о возможности ознакомиться с медицинской документацией (медицинской картой), в поликлинике, стационаре, вернуть денежные средства, уплаченные за медицинские услуги, которые должны быть предоставлены бесплатно в рамках программы государственных гарантий, и др.

С сообщениями о ситуации с соблюдением прав граждан на охрану здоровья и медицинскую помощь в муниципальных образованиях выступили общественные помощники Уполномоченного. В завершение мероприятия Уполномоченный по правам человека в Тверской области, представители регионального Министерства здравоохранения и Территориального фонда обязательного медицинского страхования Тверской области ответили на вопросы граждан, поступившие в ходе приема.



11 октября 2017 года. Онлайн видеоконференция с жителями муниципальных образований Тверской области

В целях правового просвещения граждан была издана памятка для жителей Тверской области, где размещены контакты всех организаций, которые могут оказать гражданам содействие в защите их прав на оказание медицинской помощи. Памятка раздается в муниципальных образованиях, на мероприятиях, встречах и личных приемах Уполномоченного.



Итоги проведенной работы были подведены на заседании Экспертного совета при Уполномоченном, которое состоялось в ноябре 2017 года.

Члены рабочей группы изучили нормативную правовую базу, участвовали в проведении социологического опроса граждан, посетили медицинские организации. На заседаниях рабочих групп была заслушана информация о проведении независимой медицинской экспертизы, о работе СМО и общественных организаций, защищающих права пациентов. По результатам изучения вопроса были разработаны предложения в проект рекомендаций в адрес организаций и ведомств, представленный экспертному сообществу.

На Экспертном совете были рассмотрены вопросы законодательного регулирования форм и способов защиты прав пациентов; реализации требований нормативных правовых актов на практике (например, при получении пациентом информации о состоянии здоровья и ходе лечения, которую он может использовать в подтверждение нарушения своего права, в том числе в суде; при возврате необоснованно затраченных денежных средств на медицинские услуги, которые должны быть оказаны бесплатно); проблемы недостаточной информированности граждан о способах и формах защиты своих прав в сфере оказания медицинской помощи, в том числе о структурах, призванных защищать права пациентов или оказывать содействие в их защите, и другие.

По итогам обсуждения заявленной темы, основываясь на результатах социологического исследования, анализе информации, поступившей от ведомств и жителей Тверской области, Экспертный совет вынес рекомендации в адрес Правительства Тверской области, Министерства здравоохранения Тверской области, страховых медицинских организаций, территориального фонда обязательного медицинского страхования.



08 ноября 2017 года. Заседание Экспертного совета при Уполномоченном на тему: «Защита прав пациентов»

V. Рекомендации Уполномоченного по правам человека в Тверской области

По результатам изучения указанной темы, анализа действующего федерального и регионального законодательства, поступающих к Уполномоченному обращений граждан, проведенного социологического исследования по теме: «Защита прав пациентов», онлайн видеоконференции, заседания Экспертного совета, а также изучения ситуации с соблюдением прав жителей Тверской области на охрану здоровья и медицинскую помощь, Уполномоченный, а также члены Экспертного совета при Уполномоченном полагают возможным рекомендовать:

ПРАВИТЕЛЬСТВУ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. В целях оказания содействия гражданам в защите прав на охрану здоровья и медицинскую помощь, правового просвещения населения Тверской области рассмотреть возможность оказания поддержки социально ориентированным

некоммерческим организациям, зарегистрированным на территории Тверской области, одним из видов деятельности которых является оказание гражданам юридической помощи на безвозмездной или льготной основе по вопросам защиты их прав на медицинскую помощь, а также правовое просвещение в данной сфере.

МИНИСТЕРСТВУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Обеспечивать своевременное и эффективное осуществление ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в соответствии с нормами Федерального закона от 21.11.2012 №323-ФЗ.

2. В целях создания условий для защиты гражданами прав на охрану здоровья и медицинскую помощь осуществлять информирование жителей Тверской области о формах защиты прав, порядке получения информации о состоянии здоровья.

3. В целях реализации приказа Минздрава РФ от 29.06.2016 №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента» в медицинских организациях обеспечить и взять на контроль:

- размещение на стендах информации о порядке ознакомления пациента с медицинской документацией;
- назначение должностного лица, рассматривающего письменные запросы пациентов об ознакомлении с документами;
- определение помещения, предназначенного для ознакомления с медицинской документацией;
- утверждение графика работы такого помещения;
- ведение учетных документов в помещении (журнал предварительной записи посещений и журнал учета работы помещения).

4. Активизировать работу Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Министерстве здравоохранения Тверской области: обновить состав совета, рассмотреть возможность включения в состав Совета представителей общественности, юристов, Уполномоченного по правам человека в Тверской

области, регулярно проводить заседания Совета. В целях обеспечения реализации и защиты прав пациентов вынести на обсуждение Совета вопрос о развитии общественного контроля в сфере здравоохранения в Тверской области.

МИНИСТЕРСТВУ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ СОВМЕСТНО СО СТРАХОВЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

1. Разработать предложения об определении порядка предоставления медицинской документации страховым медицинским организациям для проведения экспертизы (сокращение срока предоставления, предоставление копий) и направить их в адрес Министерства здравоохранения РФ.

ТФОМС ПО ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ СОВМЕСТНО СО СТРАХОВЫМИ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

1. В целях реализации права граждан на получение бесплатной медицинской помощи разработать и принять порядок возмещения гражданам неправомерно понесенных ими расходов на оплату медицинской помощи, предусмотренной Программой обязательного медицинского страхования и оказанной на территории Тверской области.

СТРАХОВЫМ МЕДИЦИНСКИМ ОРГАНИЗАЦИЯМ

1. Активизировать работу по разъяснению гражданам возможностей защиты их прав, предоставленных законом, проводить выездные приемы, обучение специалистов, работающих в муниципальных образованиях.

УПОЛНОМОЧЕННОМУ ПО ПРАВАМ ЧЕЛОВЕКА В ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ

1. В целях более эффективного восстановления нарушенных прав граждан в сфере охраны здоровья обратиться в Законодательное Собрание Тверской области с законодательной инициативой о внесении изменений в закон Тверской области от 13.04.2009 №27-ЗО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на

обращение в Тверской области», дополнив статью 5 «Дополнительные гарантии реализации права граждан на обращение при рассмотрении письменных обращений» частью 3:

«3. Обращения граждан, содержащие информацию о необоснованных отказах от оказания медицинской помощи, в том числе в экстренных ситуациях, об оказании медицинской помощи низкого качества, причинении вреда жизни и здоровью пациента при оказании медицинской помощи, необоснованном взимании или требовании платы за лечение, отказе в выдаче лекарственных средств по рецептам бесплатно, при поступлении непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, рассматриваются не позднее семи дней со дня обращения гражданина.».

2. Внести предложения Уполномоченному по правам человека в РФ инициировать разработку и принятие Федерального закона «О правах пациентов», постановления Правительства РФ о независимой медицинской экспертизе (в соответствии с частью 3 статьи 58 Федерального закона от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

3. Обратиться в Министерство здравоохранения РФ с предложением о внесении изменений в приказ Минздрава РФ от 29.06.2016 №425н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента», в части сокращения срока на ознакомление с медицинской документацией, определения порядка получения копий.

VI. Заключение

Граждане могут и должны отстаивать свои права на получение качественной бесплатной медицинской помощи, гарантированной государством.

Уполномоченный полагает, что в связи с этим необходимо всестороннее совершенствование механизмов защиты прав пациентов, повышение степени информированности населения о своих правах в данной сфере, ответственности медицинских работников, усиление государственного контроля и надзора за деятельностью медицинских организаций, активизация деятельности ведомств и организаций в оказании помощи населению в этой сфере. На сегодняшний день существует необходимость работы по совершенствованию правовых актов, направленной на защиту прав пациентов, как наиболее незащищенной стороны медицинских отношений.

Уполномоченный выражает благодарность участникам мероприятий, проводимых в целях подготовки настоящего специального доклада, а также учреждениям и организациям, предоставившим для доклада необходимую информацию.

Приложение: Научный отчет о результатах социологического исследования по теме: «Защита прав пациентов» - на 42 л. в 1 экз.

**Уполномоченный по правам человека
в Тверской области**

Н.А.Егорова