

ЗМІСТ

Вступ	6
Розділ 1.	
Документи, які захищають.....	7
1.1. Нескладно про складну теорію.....	7
Нормативно-правові акти	7
Локальні акти	8
1.2. Інформована добровільна згода	12
Звідки взявся в нашому законодавстві обов'язок отримати згоду пацієнта?.....	12
Критерії належного інформування.....	15
Форма повідомлення	25
Як же все оформити?	38
1.3. Протоколи надання медичної допомоги	39
Клінічний протокол	40
Міжнародні (нові) клінічні протоколи	44
Локальні протоколи	51
1.4. Правила внутрішнього розпорядку	57
Що треба врахувати в «Правилах внутрішнього розпорядку»?	59
1.5. Правила внутрішнього трудового розпорядку	63
Не синоніми!	64
На що звернути увагу?	65
Як працює на практиці?	65
1.6. Положення про медичну таємницю	67
Що належить до лікарської таємниці?	67
Як дотримуватися лікарської таємниці?	68

Документи померлого пацієнта: на що звернути увагу?	71
Спочатку був аудит	73
1.7. Положення про консиліум	75
«Таки так» чи «таки ні»?	75
Як врегулювати?	78
1.8. Клінічний маршрут пацієнта	80
1.9. Правила зйомки	84
Про необхідність отримати згоду	84
Про публічні місця	88
Що робити з журналістами?	89
1.10. Як захиститися косметологу?	94
Косметологія — медична послуга	95
Косметологія — побутова послуга	97
Захист побутової послуги	104
Перше, друге і компот!	106
1.11. Страхування професійної відповідальності:	
і так теж можна!	108
Що таке страхування?	108
Страхування з виплатою грошей	109
Страхування юридичне	109
Розділ 2.	
Працюємо з претензіями та запитами	113
2.1. Типи пацієнтів-скаржників та як з ними працювати	113
Шахраї	113
Ті, хто добросовісно помиляється	120
Таки є підстави... ..	123
2.2. Надійшла офіційна скарга: алгоритм дій	125
Формальне дотримання вимог закону	125
Хто саме подав скаргу?	127
Що просять?	129
Чим аргументують?	130
Строки для відповіді	132

Що слід зробити, поки не закінчився строк для відповіді?	133
Робота над помилками	137
2.3. Претензії в соціальних мережах: як реагувати?	140
Аспект медичний	140
Аспект соціальний	141
Аспект технологічний	143
Аспект психологічний	144
Аспект гумористичний	145
2.4. Запит про надання медичної документації	147
Доступ пацієнта	147
Доступ родичів	151
Доступ адвоката	153
2.5. Запит про надання публічної інформації	162
Що таке публічна інформація?	162
Як забезпечити свою внутрішню інформацію?	167
Боротьба зі зловживаннями	169
2.6. Досудове врегулювання спору	172
Проблеми регулювання	172
Для чого це потрібно?	173
2.7. Що треба врахувати, перш ніж віддати гроші пацієнту?	176
Право вимагати	176
Строки висунення претензій	180
А може, краще почати з експертизи?	181
Принесіть рахунок!	182
Післямова	184

ВСТУП

Пацієнт, що скандалить, пхає свій телефон в обличчя та горлає, що всіх засудить; юристи, які погрожують лікарю «проблемами», якщо той негайно не виплатить необхідну суму грошей; зухвалі журналісти, які прикриваються своїми посвідченнями і знімають замовні репортажі; проплачені активісти незліченних громадських організацій із захисту пацієнтів...

Картина знайома кожному лікарю-практику.

Часто в таких ситуаціях лікар не може себе захистити, оскільки або він не знає, як це зробити, тобто не знає елементарних норм законодавства, яке захищає інтереси лікаря, або наше законодавство неповно, нечітко, двозначно регулює відносини, що виникають між лікарем і пацієнтом, а лікар не подбав заздалегідь про те, щоб самотійно усунути цей недолік.

Ця книга допоможе і лікарям, і клінікам будь-якої форми власності самотійно побудувати систему безпечних відносин із пацієнтами, а також навчить, як грамотно протистояти різноманітним спробам тиску й шантажу, що зрештою збереже ваші нерви і гроші.

Ця книга, як і моя попередня книга «Приватна медична практика», написана спеціально для лікарів у дуже легкій і доступній формі. Хто встиг прочитати мою першу книгу, знає, що це правда.

Пишучи цю книгу, я так само керувався триєдиним правилом:

- Просто!
- Зрозуміло!
- Застосовно!

Вам не доведеться купувати словник юридичних термінів, щоби розібратися з текстом, який написав юрист. Здобуваючи корисні і застосовні на практиці знання, ви також будете насолоджуватися легким читанням.

Тож, друзі мої, не барімося — вперед будувати безпечну медичну практику!

Читаємо, думаємо, робимо!

Розділ 1.

Документи, які захищають

1.1. Нескладно про складну теорію

Тож, друзі, у першому розділі книги я розкажу вам про те, як можна захистити себе і свою клініку за допомогою формальних правил, що містяться в документах, які ви самі можете створити. Але перш ніж почати аналізувати кожен із документів, ми розглянемо дуже важливе питання — питання правового статусу наших внутрішніх документів. Прочитавши цей підрозділ, ви дізнаєтеся відповіді на такі запитання:

- яку юридичну силу мають внутрішні документи клініки або ФОПа (лікаря, який зареєструвався як фізична особа — підприємець та отримав ліцензію МОЗ на медичну практику)¹;
- хто має право затверджувати внутрішні документи;
- чи можна притягнути до відповідальності за порушення правил, установлених внутрішніми документами клініки або ФОПа?

Нормативно-правові акти

Нормативно-правовий акт... Мабуть, складно знайти освічену людину, яка не чула цього словосполучення. Проте, незважаючи на частоту використання цього терміна, мало хто з тих, хто не є юристом, зможе пояснити, що воно таке.

¹ Докладніше про форми провадження підприємницької діяльності, про те, які нюанси необхідно врахувати, перш ніж вирішити реєструватися ФОПом, а також про багато чого іншого ви можете прочитати в моїй книзі «Приватна медична практика».

Нормативно-правовий акт — це певне формалізоване правило або збірка правил, затверджені уповноваженою на це особою та розраховані на багатократне застосування.

Нормативно-правові акти бувають дуже різноманітні. Їхня дія може поширюватися на різні території та на різних осіб. Наприклад, такий нормативно-правовий акт, як Конституція України, поширює свою дію на всю територію України і на всіх осіб, які на цій території перебувають.

На відміну від Конституції, рішення сесії обласної ради поширюватиметься тільки на територію конкретної області (принцип дії нормативно-правового акта в просторі). А рішення міської ради про встановлення ставок єдиного податку мало того, що діятиме в межах конкретного населеного пункту, так ще й стосуватиметься тільки тих осіб, які є платниками цього податку (принцип дії нормативно-правового акта щодо кола осіб).

Локальні акти

Але поруч із законами, постановами Кабінету Міністрів України, розпорядженнями Департаменту охорони здоров'я області є й такі нормативно-правові акти, які діють у межах тільки одного підприємства (юридичної особи). Наприклад, правила внутрішнього трудового розпорядку. Усі, хто працював у державних і комунальних закладах охорони здоров'я, добре знайомі з таким документом. А дехто не просто знайомий, а й постраждав — отримав догану за порушення саме цих правил. Нагадаю, що три догани протягом року — це вже, як відомо, звільнення «за статтею».

Так ось такі нормативно-правові акти, які регулюють певні питання в межах одного лікувального закладу, називаються в теорії права локальними. Їх не можна застосовувати за межами того лікувального закладу, який затвердив їх, і поширюються вони тільки на працівників цього закладу та, в деяких випадках, на його відвідувачів. За межами території конкретної клініки або приміщень ФОПа ці правила вже не діють.

Локальна нормотворчість доволі поширена, при цьому багато хто навіть не розуміє, що створює й затверджує локальні норми права та іноді притягає до відповідальності за їх порушення.

Наприклад, окрім правил внутрішнього трудового розпорядку, згадаймо, що ви регулярно зіштовхуєтеся і з іншими видами локальної нормотворчості:

- положення про преміювання;
- правила техніки безпеки;
- посадові інструкції;
- інструкція для роботи з якимось обладнанням;
- правила документообігу;
- правила списання товарно-матеріальних цінностей.

Як бачите, ви вже багато разів стикалися з документами, які за своєю правовою природою є локальними нормативно-правовими актами.

Такі документи затверджують наказом керівника підприємства або наказом самого ФОПа. Іноді, перед тим як видати наказ про затвердження, для локального нормативно-правового акта проводять процедуру внутрішнього погодження, але при цьому все одно вводять у дію наказом керівника.

За порушення положень локальних нормативно-правових актів існує й відповідальність. Адже, як відомо, правила, що не забезпечені можливістю змусити виконувати їх або притягнути до відповідальності за невиконання, втрачають таку важливу ознаку, як обов'язковість виконання. Наприклад, за порушення положень посадової інструкції лікаря можна не тільки заробити догану і втратити премію. За таке порушення можна навіть отримати обвинувальний вирок, в якому обов'язково буде написано щось таке: «Лікар, порушуючи вимоги п. 3.4 посадової інструкції, не виконав таких-то й таких-то дій, що спричинило смерть пацієнта...».

Про важливість локальних нормативно-правових актів для регулювання порядку надання медичної допомоги доволі красномовно зауважив Верховний Суд у постанові від 27.02.2019 у справі № 755/2545/15-ц: *«У сфері надання медичної допомоги протиправними необхідно вважати дії медичного працівника, які не відповідають законодавству у сфері охорони здоров'я, зокрема стандартам у сфері охорони здоров'я та нормативним локальним актам»*.

Як бачимо, Верховний Суд виділив локальні нормативно-правові акти в окрему категорію правил, яких необхідно суворо дотримуватись і порушення яких може стати підставою притягнути медичного працівника до відповідальності. Водночас за порушення локальних нормативно-правових актів до відповідальності можна притягнути не лише медичного

працівника, а й пацієнта. Наприклад, згідно з положеннями частини 3 статті 34 Основ законодавства України про охорону здоров'я «лікар має право відмовитися від подальшого ведення пацієнта, якщо останній не виконує медичних приписів або правил внутрішнього розпорядку закладу охорони здоров'я, за умови, що це не загрожуватиме життю хворого і здоров'ю населення».

Зверніть увагу, лікарю надано право відмовитися від пацієнта, якщо той не дотримується «правил внутрішнього розпорядку закладу охорони здоров'я», тобто не дотримується вимог локального нормативно-правового акта, затвердженого наказом керівника цього закладу.

Отже, ніщо не заважає нам із вами встановлювати за допомогою локальної нормотворчості такі правила поведінки пацієнтів, які найкраще сприятимуть захисту прав медичних працівників.

На практиці зазвичай виникає запитання: а що ж писати у правилах внутрішнього розпорядку?

Мій підхід до підготовки правил полягає в тому, щоби проаналізувати всі конфліктні (проблемні) ситуації, з якими зіштовхуються лікарі в процесі своєї діяльності, обговорити з представниками конкретної клініки прийнятні для них способи вирішення питань, які їх турбують, і тільки після цього я починаю готувати документи, які згодом стануть локальними нормативно-правовими актами, але не «типовими», купленими за 300 гривень чи безкоштовно завантаженими з інтернету, а такими, які враховують специфіку конкретної медичної установи, конкретного ФОПа і реально захищають медичний персонал.

Якщо ж ви в інтернеті шукатимете «типові» документи, то ви гарантовано отримаєте і «типовий» результат, тобто локальний нормативно-правовий акт, який вас зовсім не захищатиме. Лише формально вважатиметься, що такий документ у вас є. Такий варіант годиться лише для перевірки ліцензійних умов з боку МОЗ України, коли формально попросять показати конкретний документ, але він буде абсолютно не придатний для реального захисту.

На жаль, поки що геть не всі керівники медичних установ розуміють справжню мету, яку необхідно досягати за допомогою локальних норм права. Але тут, хоч як прикро, для мене нічого нового немає. У 90-х багато підприємців реєструвало свої перші ТОВ за типовими статутами. Ці статuti відповідали формальним вимогам закону. Проте, коли через кілька

років виникали перші корпоративні суперечки й одна зі сторін конфлікту приходила до мене з документами та надією на швидке розв'язання проблеми, виявлялося, що їхній типовий статут зовсім не враховував їхньої реальної діяльності і з таким статутом захистити борців за справедливість було або дуже дорого, або просто неможливо.

Сьогодні медичні працівники, як колись підприємці-початківці, так само наївно вважають, що «типові правила» їх реально захищають.

А дзуськи, любі мої. Це ілюзія, якої треба позбуватися, і що швидше, то краще для вас самих.

Розглядайте всі документи, які вам належить розробити, як внесок в основні засоби виробництва і не економте на безпеці. Краще один раз витратити гроші на правильно підготовлені й виписані саме для вас правила, ніж регулярно натикатися на брак стандартів дій медичного персоналу, що частенько призводить не лише до проблем з пацієнтами, але й якщо не до явного, то точно до прихованого, що ще гірше, невдоволення власних працівників, які в конфліктних ситуаціях переймають на себе основний удар, при цьому не маючи точних інструкцій, як діяти за таких обставин.

А тепер, після того як ви озброїлися теоретичними знаннями й розумієте правову суть локальної нормотворчості, ми з вами розглянемо по черзі всі основні локальні нормативно-правові акти, які я наполегливо рекомендую вам розробити.