

УДК 614.2

## К ВОПРОСУ ОБ ИНФОРМИРОВАННОСТИ ГРАЖДАН И МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ ОБ ИЗМЕНЕНИЯХ В МЕДИЦИНСКОМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВЕ

<sup>1</sup>Рафикова Ю.С., <sup>2</sup>Аламов И.Л.

<sup>1</sup>ГАНУ «Институт региональных исследований Республики Башкортостан»,

Сибай, e-mail: ifalab@rambler.ru;

<sup>2</sup>ФГБОУ ВПО «Сибайский институт»,

филиал Башкирского государственного университета, Сибай

В работе представлены результаты анкетирования медицинских работников и пациентов ГБУЗ «Центральная городская больница г. Сибай», позволившие определить степень удовлетворенности населения оказанием медицинских услуг, а также уровень информированности врачей о новых нормативных юридических актах в этой области. Вопросы для медицинских работников касались, в основном, знаний о новшествах в медицинском законодательстве, вопросы для пациентов были связаны с качеством получаемых медицинских услуг. По результатам опроса 76,2% врачей знакомы с новым Федеральным законом от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», однако в ряде случаев отмечено недостаточное понимание юридических норм и значений введенных в закон понятий. Уровень оказания медицинской помощи устраивает только 47,4% населения. 52,6% опрошенных не знали, куда можно обратиться в случае нарушения их прав при оказании медицинской помощи. В структуре жалоб, поступивших от пациентов в ГБУЗ «Центральная городская больница г. Сибай» за 2011 год, на первом месте находились претензии к организации работы лечебного учреждения (27,9%), далее следовали неудовлетворенность качеством медицинской помощи (16,3%), отказ в получении инвалидности (18,6%), нарушение этики и деонтологии (14%) и т.д.

**Ключевые слова:** медицинские работники, пациенты, законодательство в здравоохранении, медицинская услуга

## TO THE ISSUE ABOUT AWARENESS OF CITIZENS AND MEDICAL PROFESSIONS ABOUT CHANGES IN THE HEALTH LEGISLATION

<sup>1</sup>Rafikova Y.S., <sup>2</sup>Alamov I.L.

<sup>1</sup>Institute of regional researches of Republic Bashkortostan, Sibaj, e-mail: ifalab@rambler.ru;

<sup>2</sup>Sibai Institute of Bashkir State University

This article presents the results of the survey, which will help to measure the level of patient's satisfaction with health services and awareness of physicians about new normative legal acts regulating in this area. Questions for health professional mainly concerned knowledge about innovations in health law, questions for the patients have been associated with the quality of medical care received. According to the survey 76.2% of physicians familiar with the new Federal Law of November 21, 2011 № 323 – FL «On the basis of the health of citizens of the Russian Federation», but in some cases have insufficient understanding of the legal norms and values imposed by law concepts. Level of medical services satisfied only 47.4% of the population. 52.6% of respondents did not know where they can to contact in case of violation of their rights in the provision of medical care. In the structure of complaints from patients of Central Municipal Hospital of Sibaj for 2011, on the first place is a claim to the organization of the hospital work (27.9%), followed by the dissatisfaction with the quality of medical care (16.3%), denial of disability (18.6%), etc.

**Keywords:** medical professions, patients, health care legislation, health services

Провозглашение России правовым государством предполагает необходимость создания таких условий для развития российского общества, в которых человек, его права и свободы действительно являются высшей ценностью, признание, соблюдение и защита которых – обязанность государства [3]. Важнейшей социальной задачей государства является обеспечение прав граждан на получение доступной, своевременной и качественной медицинской помощи независимо от места жительства и социального положения. За последние годы в России было принято около двадцати федеральных законов, регламентирующих правоотношения в сфере охраны здоровья

граждан. Сегодня, когда все больше внимания уделяется правам человека в области здравоохранения, повышается требовательность населения к качеству медицинской помощи и соблюдению прав пациентов, внедряются новые медицинские технологии, знание медицинского права является залогом успешной деятельности каждого врача. Вместе с тем и юридическая, и медицинская практика убедительно свидетельствует: чем выше правовая культура врача, тверже знания норм медицинского права, тем более неукоснительно и ответственно исполняются профессиональные обязанности, тем выше качество и эффективность лечебно-диагностической помощи населе-

нию, тем реальнее обеспечиваются права и законные интересы граждан в сфере охраны здоровья [2].

С 1 января 2012 года в Российской Федерации действует новый базовый для российского здравоохранения закон «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации». С вступлением в силу этого закона утратил юридическую силу целый ряд нормативно-правовых актов, ранее регулировавших отношения в области предоставления медицинской помощи населению. Новый закон определяет наиболее общие и важные для сферы охраны здоровья граждан понятия; ее правовые, организационные и экономические основы; права и обязанности граждан в области медицины, гарантии их реализации. К тому же закон уточняет круг полномочий органов власти всех уровней в сфере здравоохранения. Законом определены основные принципы охраны здоровья, а также установлена обязанность граждан заботиться о сохранении своего здоровья.

С целью изучения отношения граждан к здравоохранению в свете нового закона нами было проведено анкетирование, результаты которого были положены в основу дальнейшего теоретического анализа. К числу респондентов были отнесены не только обычные граждане, неоднократно обращавшиеся в медучреждения за медицинской помощью, но и медицинские работники, в основном, врачи. Участникам опроса был предложен ряд вопросов, ответы на которые позволили нам сформулировать некоторые выводы и предложения. В каждой группе было по 30 человек. Вопросы для медицинских работников касались, в основном, знаний о новшествах в медицинском законодательстве, а для пациентов – о качестве получаемых медицинских услуг. В ходе анкетирования предлагались три варианта ответа: да, нет, сомневаюсь.

Новый принятый закон является одним из основных нормативно-правовых актов, регулирующих вопросы медицинского обеспечения, поэтому отрадно, что на вопрос: «Знакомы ли вы с новым Федеральным законом от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации» положительно ответили 76,2% опрошенных врачей и только 23,8% ответили отрицательно. Однако ответы, касающиеся ряда положений, свидетельствуют о недостаточном понимании юридических норм и значений введенных в закон понятий.

Два вопроса были связаны с понятием «медицинская услуга» и «медицинская помощь». На вопрос: «Что такое медицинская услуга?» положительно ответили 71,4%,

отрицательно 19,1% и сомневались 9,5% врачей. Считают, что понятие «медицинская услуга» отличается от понятия «медицинской помощи» 81,0%, не отличается – 9,5% и сомневаются – 9,50%. Результаты ответов свидетельствуют о том, что не все работники здравоохранения разобрались с особенностями этих понятий, указанных в новом Федеральном законе.

Согласно статье 21 ч. 1 «Основ законодательства...» гражданин имеет право «в рамках программы государственных гарантий на выбор медицинского учреждения и выбор врача с учетом согласия врача» [7]. Таким образом, учреждение отказать не вправе, а врач при несогласии выбора его, например, участковым терапевтом, может отказать пациенту, в письменном виде объясняя свою мотивацию. Ответы на вопрос о выборе врача по заявлению пациента были следующими: «да» и «нет» – по 42,9% , сомневались 14,2%. Таким образом, это свидетельствуют о низкой информированности медицинских работников о своих правах.

Профессиональная деятельность медицинских работников характеризуется повышенным риском. С одной стороны, медицинские работники рискуют собственным здоровьем и жизнью, с другой – существует риск неблагоприятного исхода медицинской помощи для пациента. В процессе оказания медицинской помощи больному врач берет на себя как моральную, так и юридическую ответственность за качество и последствия своих действий. Неблагоприятный исход лечения, как наиболее вероятная причина обращения пациента (либо его родственников) с жалобой или в суд, может наступить вследствие врачебной ошибки, противоправных действий врача, несчастного случая. Во взаимоотношениях медицинских работников и пациентов усматривается двойственность и определенные противоречия. С одной стороны, медицинские работники должны защищать интересы пациентов, но с другой – они сами требуют защиты от пациента, особенно в случаях возникновения дефекта оказания медицинской помощи, жалобы или судебного иска. Опасная для всего общества правовая аморфность врачей и отсутствие соответствующих знаний создают возможность злоупотребления и игнорирования равноправия субъектов правоотношений, складывающихся в сфере оказания медицинской помощи и услуги, порождая «потребительский экстремизм» пациентов [6].

При ответе на вопрос: «Часто ли возникают необоснованные жалобы пациентов на оказание медицинской помощи?» мнения разделились. Положительно отве-

тили 47,6%, отрицательно – 58,4%, то есть большинство опрошенных врачей считает, что необоснованные жалобы пациентов не часты. В настоящее время в действующем законодательстве не существует правового понятия «врачебная ошибка». А.А. Мохов и И.Н. Мохова (2004) настаивают на том, что врачебная ошибка – это только невиновное причинение вреда здоровью лица в связи с проведением диагностических, лечебных, профилактических мероприятий. Большая медицинская энциклопедия определяет врачебные ошибки как «ошибки врача при выполнении своих профессиональных обязанностей, являющиеся следствием добросовестного заблуждения и не содержащие состава преступления или признаков поступков» [4]. На вопрос информированности об ответственности врачей при совершении «врачебной ошибки» положительно ответили 90,5% докторов.

Основная часть врачей (71,4%) считает обязательным страхование ответственности при осуществлении медицинской деятельности специалистов, 9,5% не видят в этом необходимости, остальные сомневаются. Подтверждением неслучайности такого подхода является положение Закона о страховании профессиональной ответственности вопреки тому, что в соответствии с действующей в стране правовой доктриной страхованию подлежит гражданская ответственность (ст.ст. 931–932 ГК РФ) [1].

Проведенные ранее аналитические исследования дефектов оказания медицинской помощи в различных областях здравоохранения, имевшие, несомненно, огромное значение для всех субъектов, включенных в данный процесс (пациента, врача, лечебного учреждения, общества и государства в целом), показали, что одной из основополагающих причин конфликтных ситуаций, а в дальнейшем и конфликтов, является недостаточный уровень этико-правовых знаний основополагающих концепций соблюдения прав пациента, как личности, так и гражданина [5].

Проведенное исследование показало, что информированность врачей о нормативно-правовой базе, касающейся их профессиональной деятельности, недостаточна. В свою очередь защита любых интересов медицинских работников тесно взаимосвязана с нормативным регулированием медицинской деятельности. Именно поэтому хотелось бы обратить внимание на поднятие уровня юридической грамотности медицинских работников.

Одним из приоритетов, закрепленных в новом Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан Российской Феде-

рации», являются пациенты, поэтому очень важно знать их мнение о качестве получаемой медицинской помощи. Результаты анкетирования населения г. Сибай по вопросам, касающимся прав пациентов, показали, что большинство респондентов (86,6%) не имеют четкого представления о них, а 74,0% не смогли разграничить такие юридические понятия, как права пациента и права потребителя. Наш опрос выявил, что население не знакомо с новыми нормативными документами в здравоохранении. На вопрос «Читали ли вы новый Федеральный закон от 21 ноября 2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации?»» положительно ответили только 27,3% респондентов, 72,7% ответили «нет». По результатам опроса уровень оказания медицинской помощи устраивает только 47,4% населения, 36,8% недовольны качеством полученных медицинских услуг. Таким образом, ответ на данный вопрос отражает общее настроение нашего общества относительно состояния здравоохранения, которое требует серьезных изменений. На вопрос «Знаете ли вы, куда можете обратиться в случае нарушения ваших прав при оказании медицинской помощи?», положительно ответили 42,1%, отрицательно – 52,6%, сомневаюсь – 5,3%. Таким образом, больше половины опрошенных не имеют информации о том, куда необходимо обратиться в случае неудовлетворительно оказанной медицинской помощи.

Мы проанализировали также структуру жалоб, поступивших от пациентов в ГБУЗ «Центральная городская больница г. Сибай» за 2011 год (таблица).

Структура жалоб, поступивших от пациентов в ГБУЗ «Центральная городская больница г. Сибай» за 2011 г.

Наименование жалобы	%
Организация работы ЛПУ	27,9
Качество медицинской помощи	16,3
Отказ в получении инвалидности	18,6
Этика и деонтология	14,0
Лекарственное обеспечение	7,0
Взимание денежных средств	7,0
Прочие	7,0
Отказ в медицинской помощи	2,2

Значительный процент жалоб был связан с организацией работы лечебно-профилактического учреждения (27,9%), что объясняется низкой укомплектованностью его кадрами. Наблюдается недостаток врачей общей практики, а также узких специалистов и отвлечение их на медицинские

осмотры во время призывной комиссии и диспансеризации работников отдельных производств и предприятий.

16,3% из общего числа поступивших жалоб обусловлены неудовлетворенностью качеством оказанной медицинской помощи. По всем обращениям проведена экспертиза, при выявлении ошибок на этапах оказания медицинской помощи проведен разбор случаев на медицинских советах, конференциях. 18,6% жалоб были связаны с отказом в получении инвалидности. Все случаи жалоб были проанализированы, даны разъяснения по поводу отказов. К сожалению, имели место жалобы по поводу соблюдения этики и деонтологии медицинских работников в общении с пациентами (14,0%). С данными медицинскими работниками была проведена соответствующая работа, некоторые привлечены к административной ответственности. Также имела место неудовлетворенность обеспечением лекарственными средствами (7,0%) и взимание денежных средств за услуги, включенные в программу государственных гарантий (7,0%). Отказ в медицинской помощи от общего числа жалоб составил 2,2%, это связано, основном, с обращениями лиц без медицинского полиса, а также иностранных граждан. Прием данных пациентов был проведен за их собственный счет. Таким образом, анализ поступающих жалоб от населения и работа по их устранению является важной составляющей в мероприятиях по улучшению качества медицинского обслуживания населения и предоставления соответствующих медицинских услуг.

Результаты проведенного анкетирования позволили составить достаточно полную картину мнений, высказанных врачом персоналом и населением по наиболее актуальным вопросам, определить уровень их информированности о новой законодательной базе в российском здравоохранении и, безусловно, должны учитываться при планировании мероприятий по улучшению работы лечебно-профилактического учреждения.

#### Список литературы

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть первая) от 30.11.1994 № 51-ФЗ // СЗ РФ. 05.12.1994. № 32.

2. Дерягин Г.Б. Врачебная тайна и законность предоставления сведений о пациенте без его согласия // Зам.главного врача. – 2011. – № 5. – С. 86–92.

3. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. // Российская газета. 25.12.1993. № 237.

4. Мохов А.А. Врачебная ошибка как актуальная проблема судебной практики / А.А. Мохов, И.Н. Мохова // Медицинское право. – 2004. – № 2. – С. 31–38.

5. Петров А.В. Национальные особенности этического регулирования в российской медицине // Медицинское право. – 2004. – № 2. – С. 8–11.

6. Тихомиров А. В. Медицинское право. – М.: Статус, 1998. – 418 с.

7. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации: Федеральный закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. // Российская газета от 23.11.2011.

#### References

1. *Grazhdanskiy kodeks Rossiyskoy federacii (chast' pervaya)* of 30.11.1994 no. 51-FZ//SZ RF/ 05.12.1994. no. 32 (The Civil Code of the Russian Federation).

2. Deryagin G.B. *Vrachebnaya tayna i zakonnost' predostavleniya svedeniy o pacientah bez ego soglasia/Zam glavnogo vracha* (Medical secrecy and legality of providing information about a patient without his consent // Deputy Chief Doctor). 2011. no. 5. pp. 86–92.

3. *Constituciya Rossiyskoy Federacii* of 12.12.1993 // Rossiyskaya gazeta 25.12.1993 no. 237 (The Constitution of the Russian Federation).

4. Mokhov A.A. *Vrachebnaya oshibka, kak aktual'naya problema sudebnoy praktiki* («Medical error» as the actual problem of judicial practice / A.A. Mokhov, I.N. Mokhov // Medical Law. 2004. no. 2. pp. 31–38.

5. Petrov A.V. *Nacional'nye osobennosti etiko-pravovogo regulirovaniya v rossiyskoy medicine// Medicinskoe pravo* (National characteristics of ethical and legal regulation in the Russian Medicine // Medical Law). 2004. no. 2. pp. 8–11.

6. Tikhomirov A. *Medicinskoe pravo* (Medical law). M. Status, 1998. 418 p.

7. Federal'nyy Zakon Rossiyskoy Federacii ot 21 noyabrya 2011g. «Ob osnovah ohrany zdorov'ya grazhdan v Rossiyskoy Federacii» (FL of Russian Federation no. 323 from 21 of November 2011 «On the basis of the health of citizens in the Russian Federation»).

#### Рецензенты:

Шараев П.Н., д.м.н., профессор, заведующий кафедрой клинической биохимии и лабораторной диагностики ГБОУ ВПО «Ижевская государственная медицинская академия», г. Ижевск;

Аглетдинов Э.Ф., д.м.н., профессор кафедры биологической химии ГБОУ ВПО БГМУ Минздравсоцразвития России.

Работа поступила в редакцию 21.09.2012.