

Как и куда пожаловаться на плохие условия содержания в больнице?



Все предусмотренные стандарты по уходу за больным прописаны в Федеральном законе от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», а также в СанПиН 2.1.3.2630-10 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность». Если условия лечения и содержания не устраивают пациента, то он может написать жалобу.

Пациенту прежде всего следует обратиться в администрацию лечебного учреждения. Это самый доступный и быстрый способ. Подать жалобу можно по разным поводам. Это может быть вымогательство денег за услуги, которые по закону должны быть бесплатными, неквалифицированный уход, плохое качество еды, неудовлетворительное состояние палат или оборудования и многое другое.

«В разных больницах сегодня условия разные, но жаловаться всегда можно. Это может быть обычное заявление на имя главного врача. В нем нужно написать, что прошу моей родственнице создать соответствующие условия. Чаще всего с подобными жалобами обращаются родственники лежащих больных. Во многих лечебных учреждениях не хватает для ухода среднего и младшего медицинского персонала. Но всегда, всю жизнь была возможность найти какой-то компромисс. Родственники просто договаривались с больницей о том, что они часть этих забот возьмут на себя. От того, что кто-то будет топтать ногами, пациента лучше лечить не будут. Нужно находить компромисс. Больница обязана предоставить необходимое лечение, но и иногда и родственники могут помочь в некоторых вопросах, в частности, в вопросе ухода за пациентом. Каким-то образом проконтролировать или помочь в чем-то. А больница пусть лучше будет качественно лечить, назначать лекарственные средства и проводить надлежащим образом все диагностические и лечебные мероприятия», — говорит юрист Центра медицинского права Андрей Карпенко.

Получив жалобу, руководитель лечебного учреждения должен разобраться во всем и дать письменный ответ. Если же на этой стадии претензии удовлетворены не были, то тогда следует обратиться с жалобой в городской или областной отдел здравоохранения. В соответствии с Федеральным законом N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», ваше обращение должно быть рассмотрено, а ответ должен быть направлен не позднее чем через 30 дней с момента поступления жалобы.

«Адресат всех жалоб — либо главный врач, либо местное управление здравоохранения. Если речь идет о Москве — то Департамент здравоохранения Москвы. Если главврач не реагирует, а и такое бывает, тогда нужно жаловаться в вышестоящие инстанции. Так называемым аварийно-спасательным вариантом может быть Роспотребнадзор и Росздравнадзор. Сейчас медицинская помощь отнесена к действию закона „О защите прав потребителей“. Поэтому Роспотребнадзор тоже может вмешаться. Но что реакция Роспотребнадзора, что Росздравнадзора будет достаточно отсрочена во времени. Они жалобу получают, рассмотрят ее в течение 10–30 дней. А в течение 10 дней у нас крайне редко бывает госпитализация. За пока раскручивается машина, контролирующая текущую ситуацию, пациент успевает выписаться и забыть, что он был в больнице. А главврач может оперативно принять меры», — говорит Карпенко.

На плохие условия в лечебном учреждении, нарушение режима отдыха в палатах, несоблюдение расписания уборки, грязной посуды и т.д. также можно жаловаться в органы санэпиднадзора.

«Существуют санитарные нормы и правила, нормативы площадей, количества людей в палате, на сколько пациентов должна быть одна душевая кабина. Главный врач прекрасно это знает и в этом ориентируется. Но если что-то не так, то можно написать жалобу в органы санэпиднадзора», — говорит Карпенко.