

Чем пациент отличается от больного?

Больной - это биологическая характеристика ненормального состояния организма, причем не только человеческого. *Пациентом* же бывает только человек, поскольку это не биологический, а правовой статус. Приобретает статус пациента любой человек в момент, когда он пересек порог медицинского учреждения либо вступил в контакт с медицинским работником (врачом Скорой помощи или вызванным на дом участковым врачом). У каждого пациента есть набор из 15 прав, которые представляют собой закрепленные в законодательстве России и общепризнанные в мире правила отношения *медработник – пациент*. Знать и соблюдать права пациента (а также их пациенту разъяснять) в силу закона является должностной обязанностью каждого человека в белом халате. Если медработник этих правил не знает или игнорирует, то он просто недостаточно профессионален и небезопасен.

Зачем пациенту права?

Международный опыт доказал, что это самый надежный инструмент, позволяющий человеку самостоятельно выбирать место и качество получаемой медицинской помощи, а также участвовать в принятии наиболее важных решений в отношении своего здоровья и жизни.

Кто предложил права пациента?

Права пациента предложили врачи мира в лице Всемирной медицинской ассоциации (ВМА). Они были провозглашены на Ассамблее ВМА в 1980 году и в течение чуть более десяти лет были введены в законодательства большинства стран мира, а в российское законодательство – в 1993 году.

Зачем знать свои права застрахованного в ОМС?

Для того, чтобы не тратить зря деньги, иметь квалифицированного помощника и консультанта в лице экспертов страховой компании, иметь возможность бесплатно получать государственные медицинские услуги, находясь в любой точке России.

Зачем нужно прикрепление к поликлинике, травмпункту и стоматологической поликлинике?

Как действовать, если их нужно поменять?

Лечиться лучше в медицинском учреждении, где пациента, его проблемы, предшествующие результаты обследования и лечения хорошо знают. Именно для этого существует понятие *базовое амбулаторно-поликлиническое учреждения (АПУ)* и процедура его выбора и прикрепление. К какой поликлинике прикрепиться выбирает сам пациент в момент получения полиса, либо (уже имея полис), написав заявление о перекреплении в свою страховую компанию. Если в момент получения полиса пациент не выбирает для себя то медучреждение, которое его больше устраивает, его прикрепляют по месту постоянной регистрации.

Поменять учреждения, к которым прикреплен застрахованный, можно как при наличии для этого необходимости (например, переезд в другой район города), так и просто по желанию. Единственное, пользуясь правом на выбор базовой поликлиники, стоит помнить о том, что она оказывает и такую услугу, как квартирная помощь. Вызвать врача на дом можно только из своей базовой поликлиники. Понятно, что из другого района города участковый доктор приезжать не будет.

Чтобы прикрепиться к другому медучреждению, нужно просто прийти в свою страховую компанию и написать об этом заявление. Отказать вам она не вправе. Отметку о прикреплении к другому медучреждению должны внести в полис – там для этого есть специальная графа. По общему правилу, смена базового АПУ может производиться гражданином не чаще одного раза в три месяца

Как быть с полисом, если пациент уезжает в командировку или в отпуск?

Полис ОМС действует на всей территории РФ. Не забывайте брать его с собой во все поездки по стране. Страховая компания будет оплачивать лечение в любом городе России. Помните, что в момент нахождения за пределами Вашего города интересы застрахованного обязан защищать Территориальный фонд ОМС того региона, куда он прибыл.

В государственном медучреждении, несмотря на предъявление полиса, предлагают заплатить за лечение или за медицинскую услугу. Как себя вести?

Для начала необходимо позвонить в свою страховую компанию (телефон на полисе) и удостовериться, что данная услуга действительно может быть оказана только на платной основе. Если деньги за услуги, подлежащие оплате из средств ОМС, уже заплачены, то сохраняйте чеки (или другие документы, подтверждающие оплату) для того, чтобы иметь возможность обратиться в страховую компанию за возмещением произведенных затрат. Обращаться в страховую компанию с письменным заявлением необходимо по возможности быстро. От этого напрямую зависит возможность возврата ею средств в досудебном порядке.

Предстоит госпитализация. Какие меры предпринять?

Прежде всего, необходимо помнить, что независимо от того экстренная это госпитализация или плановая, пациент может воспользоваться своим правом на выбор лучшего медицинского учреждения. При плановой госпитализации стоит обсудить выбор медицинского учреждения со своим лечащим врачом или с врачом-экспертом страховой компании. При экстренной – с врачом, осуществляющим госпитализацию.

Пациент не удовлетворен действиями врача. Что предпринять?

Прежде всего, стоит помнить, что у пациента есть право на выбор врача. За разъяснениями, почему лечат так, а не иначе (или назначают непонятные исследования, медицинские процедуры и т.п.) обратиться нужно к заведующему отделением, где работает этот врач или (лучше в письменной форме) к главному врачу. Ответа требуйте тоже в письменной форме. Это важно потому, что на руках у вас окажется документ, который можно будет потом показывать специалистам-медикам или юристам.

С жалобой на качество лечения в ОМС пациент может обращаться в страховую компанию (телефон на полисе), которая обязана не только организовывать медицинскую помощь, но контролировать ее качество. Страховая компания (после того, как проведет экспертизу качества медицинской помощи) может организовать консультацию независимого специалиста, предоставить направление на госпитализацию в другое медицинское учреждение и т.д.

Тайные мысли врачей

Журнал "Ридерз Дайджест" выяснил, что думают врачи о своих пациентах, но никогда им не говорят. Оказалось, что самый наболевший для российских врачей вопрос - гигиена: более трети врачей хотели бы, чтобы их пациенты мылись перед тем, как прийти на прием. А пациенты, как говорят эксперты, больше всего ненавидят очереди к врачам и их хамство.

Опрос был проведен Среднерусским консалтинговым центром специально для "Ридерз Дайджест". Всего было опрошено 260 врачей. Медиков спрашивали, какие у них претензии существуют к пациентам.

37% опрошенных врачей хотели бы попросить своих пациентов помываться перед приемом. В числе других тайных мыслей врачей - просьба не жаловаться на систему здравоохранения. Об этом мечтают сказать своим пациентам 29% медиков.

28% врачей хотели бы попросить своих пациентов сразу говорить о том, что их беспокоит и точно называть симптомы. Каждый пятый из 260 опрошенных врачей советует на приеме вести себя раскрепощено и ничего не скрывать.

Четверть опрошенных врачей хотели бы посоветовать своим пациентам сбросить вес, который является не просто косметическим недостатком, но значительно повышает вероятность развития целого ряда серьезных заболеваний. Такое же число медиков хотели бы посоветовать своим посетителям не заниматься самолечением.

16% врачей не верят, что их пациенты действительно следуют всем предписаниям и принимают назначенные лекарства. 17% медиков хотели бы попросить своих клиентов не ждать от них чуда: лечение требует времени.

12% врачей жалуются на хамство пациентов, которые воспринимают медиков чуть ли не как прислугу. Кроме того, врачи хотели бы попросить пациентов не симулировать симптомы заболевания в надежде получить больничный.

Источник <http://www.rb.ru/topstory/society/2008/09/29/144451.html>