

Слабкий Г. О.,
*доктор медичних наук, професор, професор кафедри організації вищої освіти,
управління охорони здоров'я та епідеміології
Донецького національного медичного університету імені Максима Горького*

Шишацька Н. Ф.,
*лікар акушер-гінеколог
Донецького обласного клінічного територіального медичного об'єднання*

МАТРИЦЯ ПРАВ ПАЦІЄНТІВ В ЗАКЛАДАХ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я

Анотація. Наведено матрицю прав пацієнтів, яку розроблено, базуючись на нормах «Європейської Хартії прав пацієнтів». Розроблена матриця прав пацієнтів складається із 14 прав, 175 індикаторів та 125 субіндикаторів, які детально розкривають кожне право пацієнта в закладі охорони здоров'я. Показано, що чинне законодавство України забезпечує практично всі права пацієнтів, які встановлено Європейською Хартією.

Ключові слова: права пацієнтів, міжнародні документи, матриця.

Постановка проблеми. Питання забезпечення прав пацієнтів турбують такі поважні в світі міжнародні організації, як Організація Об'єднаних Націй, Рада Європи, Всесвітня Медична Асоціація, Всесвітня Психіатрична Асоціація тощо [4-6].

Країни Європи за останні декілька десятиліть здійснили ряд важливих заходів, які спрямовані на розвиток прав пацієнтів та розробили європейські стандарти, що стали орієнтиром для реформи систем охорони здоров'я в країнах Європейського континенту [1; 7].

Впровадження на правовому рівні в країнах Європи стандартів прав пацієнтів має важливе значення для України, яка проходить етап реформування системи охорони здоров'я. Імплементация положень «Декларації про розвиток прав пацієнтів в Європі» та «Європейської Хартії прав пацієнтів» в законодавство України дозволить значно підняти довіру до медичних працівників населення та підвищити ефективність діяльності системи охорони здоров'я в цілому [2; 3; 8].

Мета роботи: представити матрицю прав пацієнтів у відповідності до міжнародних документів.

Матеріали та методи, що використані в ході виконання роботи: міжнародні акти з питань забезпечення прав пацієнтів, які вивчалися та аналізувалися з застосуванням контент-аналізу, бібліосемантичного методу та структурно-логічного аналізу.

Викладення основного матеріалу. Під час розробки матриці пацієнтів відповідно до 14 (табл.) прав пацієнтів, які визначено Європейською хартією прав пацієнтів, розроблено набір із 175 індикаторів. Крім того окремі індикатори мали свої власні складові-субіндикатори. Їх використання дає більш детальну картину для оцінки виконання конкретного права пацієнта в закладі охорони здоров'я. Кількість запропонованих субіндикаторів склала 125. Таким чином, загальна кількість показників, яка включена до матриці прав пацієнтів становить 300.

Таблиця

№№	Право пацієнта
1.	Право на отримання профілактичної допомоги
2.	Право на доступ до медичної допомоги
3.	Право на інформацію
4.	Право на отримання згоди при отриманні медичної допомоги
5.	Право на вільний вибір
6.	Право на повагу до приватного життя та конфіденційності.
7.	Право на повагу часу пацієнта
8.	Право на стандарти якості
9.	Право на безпеку
10.	Право на інновації
11.	Право на запобігання непотрібних страждань і болю
12.	Право на індивідуальний підхід
13.	Право на пред'явлення скарг
14.	Право на компенсацію

Далі визначено складові-індикатори кожного із прав пацієнтів. Наводимо основні із них.

1. *Право на отримання профілактичної допомоги:* проведення з метою профілактики (не у зв'язку з будь-яким захворюванням) протягом останніх 12 місяців наступних медичних досліджень: флюорографія грудної клітки, вимірювання артеріального тиску, ЕКГ, аналіз крові, аналіз сечі, огляд лікаря-офтальмолога, онкологічний огляд у гінеколога, огляд проктолога); запрошення за останні 12 місяців відвідати заклад охорони здоров'я з метою проходження профілактичного огляду; інформування медичними працівниками за останні 12 місяців про методи профілактики захворювань; наявність у лікарні наочних інформаційних матеріалів про профілактику захворювань; проведення громадських інформаційних профілактичних компаній на рівні області/міста; профілактичні програми, які в даний час виконуються на адміністративній території.

Право на доступ до медичної допомоги: факти відмови в наданні медичної допомоги через відсутність такого виду медичної допомоги в місті/області/державі; наявність в лікарні будь-яких адміністративних перешкод

для отримання медичної допомоги; наявність економічних перешкод для доступу до медичної допомоги; факти оплати медичної допомоги в державних і комунальних лікувальних установах; наявність вільного доступу до лікувальних установ для осіб з обмеженими фізичними можливостями; наявність дорожніх знаків з вказівкою проїзду до лікувального закладу; можливість, вільного в'їзду на територію лікувального закладу на особистому транспорті; наявність скарг і заяв у зв'язку з відсутністю державного фінансування будь-яких медичних послуг, які необхідні громадянам (послуги, за які пацієнта повинні сплатити, і які не відшкодовуються); факти вимушених поїздок пацієнтів в інші міста або країни для отримання медичної допомоги, яка не надається за місцем їх проживання; скарги у зв'язку з адміністративними та/або економічними перешкодами для доступу до медичних послуг; факти відмов громадянам в отриманні медичної допомоги через відсутність такого виду і медичної допомоги в місті/області/державі.

Право на інформацію: наявність в закладах охорони здоров'я доступної інформації про права пацієнтів; виконання лікарями процедури інформування пацієнтів про сутність та можливі наслідки при призначенні маніпуляцій, складних медичних дослідженнях, операціях; наявність в головному вестибюлі лікарні столу довідок; наявність у лікарні свого веб-сайту; доступність для пацієнтів інформації, що дозволяє порівнювати медичні послуги, які надають лікарні міста – так званий рейтинг лікарень; наявність встановлених термінів надання пацієнтам їх медичної документації (копій, виписок, епікризів, довідок та ін.); наявність обмежень для отримання пацієнтами копій своєї медичної документації.

Право на висловлювання згоди при отриманні медичної допомоги: факти проведення медичних маніпуляцій та процедур в лікувальних установах без згоди пацієнта або його законних представників; існування інформаційних листів для пацієнтів з конкретним захворюванням або для конкретної процедури; існування в лікарнях стандартизованих форм для отримання інформованої згоди пацієнта при проведенні інвазивних діагностичних досліджень; існування в лікарнях стандартизованих форм дня отримання інформованої згоди пацієнта при проведенні хірургічних операцій.

Право на вільний вибір: можливість самостійно обрати лікувальний заклад, лікуючого лікаря для обстеження та подальшого лікування; наявність організаційних перешкод для реалізації права на вільний вибір; фінансові перешкоди для отримання медичної допомоги в лікувальному закладі (різноманітні збори в державних лікарнях, в т. ч. «примусова благодійність»); наявність наказів, листів, інструкцій, які ускладнюють свободу вибору медичних послуг.

Право на повагу до приватного життя та конфіденційності: факти розголошення особистої медичної інформації в лікувальних установах; наявність одномісних палат для догляду за пацієнтами, які перебувають у важкому стані; можливість доступу сторонніх осіб до історій хвороби або амбулаторних карток пацієнтів.

Право на повагу часу пацієнта: наявність амбулаторних діагностичних або терапевтичних процедур, отримання яких пацієнтам необхідно чекати більше 7 днів; наявність можливості записатися по телефону для отримання процедур, щодо яких існує черговість; наявність різних маршрутів надходження пацієнтів до лікарні; наявність встановленого часу очікування при прийомі лікарем в поліклініці; існування можливості вибору зручного для пацієнта часу відвідування лікаря або лікарні.

Право на стандарти якості: використання в лікарнях стандартів (протоколів) медичної допомоги; наявність індикаторів контролю якості медичної допомоги; здійснення контролю якості медичної допомоги за участю громадськості та організацій пацієнтів; наявність санкцій за порушення стандартів (протоколів) – (за даними протоколів нарад і наказів в лікарні); проведення анкетування з метою визначення задоволеності пацієнтів; існування в лікарнях системи управління якістю медичної допомоги; задоволеність громадян умовами перебування в лікувальних установах.

Право на безпеку: наявність у лікарні системи реєстрації та звітності про медичні помилки; наявність у лікарні протоколів з контролю за внутрішньо лікарняними інфекціями; існування чітко визначених шляхів евакуації для інвалідів-колясочників; випадки постановки пацієнтам неправильних діагнозів в лікарнях; випадки нанесення шкоди здоров'ю пацієнтам у лікарнях; зареєстровані факти порушення права на медичну безпеку за останні 12 місяців.

Право на інновації: використання в лікарнях інноваційних технологій; наявність фактів: про затримку впровадження інноваційних діагностичних методів, про затримку впровадження інноваційних методів лікування, про затримку з введенням в роботу нового обладнання.

Право на запобігання непотрібних страждань і болю: існування в лікарні практики регулярного контролю інтенсивності болю у пацієнтів; своєчасність призначення лікуючим лікарем знеболюючих засобів при наявності скарг на біль; проведення знеболювання після виконання діагностичних процедур та операцій (в поліклініці, стаціонарі) при наявності скарг на біль; обов'язковість виконання знеболювання при больовому синдромі, а також при проведенні болюючих процедур; дотримання в лікувальних установах рекомендацій ВООЗ щодо лікування важкого больового синдрому (включаючи морфін) – так звані «Сходи знеболювання»; наявність практики регулярних опитувань та обліку інформації про характер і інтенсивність больового синдрому у пацієнтів (реєстрація характеру та інтенсивності болю).

Право на індивідуальний підхід: існування психологічної служби підтримки пацієнтів і їх сімей в складних клінічних ситуаціях; наявність можливості надання релігійної допомоги, що надається в лікарнях, або за викликом; наявність в лікарнях можливості для задоволення культурних запитів пацієнтів (книги, телебачення, газети, журнали, прослуховування музичних творів тощо); можливість у лікарні вільного відвідування пацієнтів їх родичами; існування можливості для цілодобової присутності батьків при лікуванні дітей.

Право на пред'явлення скарг: існування в лікарні комісії з розгляду скарг та вирішення конфліктів з пацієнтами; існування незалежних від системи охорони здоров'я комісій з розгляду скарг та вирішення конфліктів між пацієнтами і лікарнею; дотримання встановлених термінів реагування на скарги пацієнтів; наявність в медичних установах доступної інформації за телефонами «гарячої

лінії» чи інших організацій, куди пацієнти можуть звернутися зі скаргами; задоволеність пацієнтів результатами розгляду скарг.

Право на компенсацію: відповідальність лікарні застрахована на випадки виплати компенсацій пацієнтам; існування діючих погоджувальних комісій з вироблення остаточних рішень з компенсацій пацієнтам; лікарні виплачують компенсації пацієнтам за нанесений матеріальний і моральний збиток; існування структур чи осіб відповідальних за процедури досудового розгляду спорів у системі охорони здоров'я; наявність випадків, коли право пацієнта на компенсацію збитку в результаті отримання медичної допомоги не дотримувалося.

Далі було проведено зрівняння прав пацієнтів визначених Європейською Хартією з прав пацієнтів та чинним законодавством України. В результаті проведеного порівняння встановлено, що законодавство України, за винятком права на повагу часу пацієнта охоплює всі права пацієнтів визначених Європейською Хартією. Але при цьому маються певні розбіжності в трактуванні деяких прав пацієнтів в чинному українському та європейському законодавствах.

Висновки. Базуючись на нормах «Європейської Хартії прав пацієнтів», розроблено матрицю прав пацієнтів, яка складається з 14 прав пацієнтів, 175 індикаторів та 125 субіндикаторів, які детально розкривають кожне право пацієнта в закладі охорони здоров'я. Чинне законодавство України забезпечує практично всі права пацієнтів, які встановлено Європейською Хартією.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з вивченням дотримання прав пацієнтів в закладах охорони здоров'я різних рівнів надання медичної допомоги.

Література:

1. Глуховський В.В. Стандарти і механізми забезпечення прав пацієнтів в системах здравоохранення / В.В. Глуховський. – М. : ТОВ «Дизайн і поліграфія», 2008- 136 с.
2. Глуховський В.В. Роль громадськості в реалізації прав громадян і пацієнтів у системі охорони здоров'я: міжнародний досвід створення системи громадської охорони здоров'я для України / В.В. Глуховський, Н.Г. Гойда// Охорона здоров'я України. – 2003. – № 4(11). – С. 25-30.
3. Глуховський В.В. Развитие международной концепции и нормативного регулирования прав пациентов. Опыт для Украины

/ В.В. Глуховський, Н.Г. Гойда // Охорона здоров'я України. – 2004. – № 4(15). – С. 36-48.

4. Защита лиц с психическими заболеваниями и улучшение психиатрической помощи. Резолюция 46/119 Принята Генеральной Ассамблеей ООН 18 февраля 1992 года по докладу Третьего комитета (A/46/721).
5. Положение о защите прав и конфиденциальности пациента. Принято 45-й Всемирной медицинской ассамблеей. Будапешт. Венгрия. Октябрь 1993 г.
6. Резолюция по правам человека. Принята 42-й Всемирной медицинской ассамблеей, Ранчо Мираж, Калифорния, США, октябрь 1990 г. внесены поправки 45-й Всемирной медицинской ассамблеей, Будапешт. Венгрия. Октябрь 1993 г., 46-й Генеральной ассамблеей ВМА, Стокгольм, Швеция, сентябрь 1994 г.
7. Україна крізь призму Європейської хартії прав пацієнтів: результати виконання в Україні другого етапу європейських досліджень на відповідність стандартам ЄС з прав пацієнтів. – К. : Вид-во ТОВ «Дизайн і поліграфія», 2012. – 158 с.
8. Active Citizenship network (CAN) – European Charter of Patients Rights – Rome, 2002.

Слабкий Г. А., Шишацкая Н. Ф. Матрица прав пациентов в учреждениях здравоохранения

Аннотация. Приведена матрица прав пациентов, которая разработана на базе норм «Европейской Хартии прав пациентов». Разработанная матрица прав пациентов состоит из 14 прав, 175 индикаторов и 125 суб-индикаторов, которые детально раскрывают каждое право пациента в учреждении здравоохранения. Показано, что действующее законодательство Украины обеспечивает практически все права пациентов, которые установлены Европейской Хартией.

Ключевые слова: права пациентов, международные документы, матрица.

Slabkiy G., Shishatska N. Matrix of patients rights in health service institutions

Summary. Is a matrix of patients 'rights, which is developed on the basis of the norms of the «European Charter of Patients' Rights». The rights of patients developed matrix consists of 14 rights, 175 and 125 sub-indicators, indicators that reveal every detail right patient in a health facility. It is shown that the current Ukrainian legislation provides virtually all the rights of patients who established the European Charter.

Key words: patients rights, international documents, matrix.