

государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» Министерства
здравоохранения Российской Федерации
Общественного здоровья и здравоохранения ИПО

«СОГЛАСОВАНО»

Президент общественной организации
«Самарская областная ассоциация врачей»
профессор



С.Н. Измалков
2016

«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор проректор
по лечебно-воспитательной
и социальной работе профессор



Ю.В. Шукин
2016

**Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации
врачей по специальности «ОРГАНИЗАЦИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И
ОБЩЕСТВЕННОЕ ЗДОРОВЬЕ»**

со сроком освоения 36 часов по теме

**«Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск
конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и
социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений
врача и пациента»**

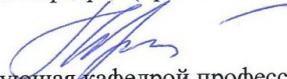
«СОГЛАСОВАНО»

Директор ИПО, проректор по
лечебной работе
профессор



Е.А. Корымасов
«26 августа» 2016

Программа рассмотрена и одобрена
на заседании кафедры (протокол № 9,
29.06.16)



Заведующая кафедрой профессор
О.Б. Чертухина
«29 июня» 2016

Программа разработана в соответствии с требованиями Приказа Министерства здравоохранения Российской Федерации от 27 августа 2015 г. №599 «Об организации внедрения в подведомственных Министерству здравоохранения Российской Федерации образовательных и научных организациях подготовки медицинских работников по дополнительным профессиональным программам повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования и Решением Ученого совета Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Самарский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации по вопросу: «Проблемы и перспективы дополнительного профессионального образования работников сферы здравоохранения» от 25.03.2016.

Составители программы:

1. Заведующая кафедрой общественного здоровья и здравоохранения ИПО, доктор медицинских наук, профессор **Чертухина Ольга Борисовна**
2. Заведующая учебной частью кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, доцент, кандидат психологических наук, **Хашина Ольга Александровна**
3. Доцент кафедры общественного здоровья и здравоохранения ИПО, кандидат медицинских наук **Бальзамова Лидия Алексеевна**

АННОТАЦИЯ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации врачей непрерывного медицинского образования со сроком освоения 36 часов по теме **«Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента»** по специальности 31.08.71 - Общественное здоровье и здравоохранение посвящена совершенствованию и получению новых знаний врачами-организаторами здравоохранения, касающихся аспектов работы с различными категориями пациентов в профессиональной деятельности.

Программа может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программы усовершенствования, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей. Содержание стажировки определяется образовательной организацией, реализующей дополнительную образовательную программу, с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а также содержания Программы.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации врачей по теме «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента» (далее Программа) заключается в удовлетворении образовательных и профессиональных потребностей, обеспечении соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, а также совершенствовании профессиональных компетенций в области управления здравоохранением в рамках имеющейся квалификации по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Трудоемкость освоения – 36 академических часов.

Основными компонентами дополнительной программы повышения квалификации врачей по теме «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента» являются:

- цель программы;
- планируемые результаты обучения;
- учебный план;
- требования к итоговой аттестации обучающихся;
- рабочая программа
- организационно-педагогические условия реализации Программы;
- оценочные материалы и иные компоненты.

Содержание Программы подразделяется на темы, каждая тема - на элементы, каждый элемент - на подэлементы. Для удобства пользования программой в учебном процессе каждая его структурная единица кодируется. На первом месте ставится - код темы (например, 1), далее - код элемента (например, 1.1), затем код - подэлемента (например, 1.1.1). Кодировка носит определенный порядок в перечень вопросов, содержащихся в программе, что, в свою очередь, позволяет кодировать контрольно - измерительные (тестовые) материалы в учебно - методическом комплексе (далее - УМК).

В содержании Программы предусмотрен перечень необходимых знаний, умений и навыков обучающегося, составляющих основу универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Содержание Программы разработано на основании установленных квалификационных требований, профессиональных стандартов и требований соответствующих федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье» к результатам освоения образовательной программы.

Планируемые результаты обучения направлены на формирование профессиональных компетенций врача, его профессиональных знаний, умений,

навыков. Программа повышения квалификации разработана на основании требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования к результатам освоения образовательных программ.

Учебный план Программы определяет состав изучаемой темы с указанием трудоемкости, объема, последовательности и сроков изучения, устанавливает формы организации учебного процесса и их соотношение (лекции, семинарские и практические занятия), конкретизирует формы контроля знаний и умений обучающихся. В случае необходимости, учитывая уровень базисных знаний, актуальность задач подготовки обучающихся, по усмотрению заведующего кафедрой могут быть внесены изменения в распределение учебного времени, предусмотренного учебными планами программы, в пределах 15% от общего количества учебных часов.

Организационно - педагогические условия реализации программы.

Условия реализации программы усовершенствования по предмету «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента» включают:

а) учебно - методическую документацию и материалы по дисциплине;

б) учебно - методическую литературу для внеаудиторной работы обучающихся;

в) материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов подготовки:

- учебные аудитории, оснащенные материалами и оборудованием для проведения учебного процесса;

- клинические базы в медицинских и научных организациях в зависимости от условий оказания медицинской помощи по профилю «Организация здравоохранения и общественное здоровье»;

г) кадровое обеспечение реализации Программы соответствует соответствующее требованиям штатного расписания кафедры «Общественное здоровье и здравоохранение» ИПО;

д) законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения по специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье».

Программа может реализовываться полностью или частично в форме стажировки. Стажировка осуществляется в целях изучения передового опыта, а также закрепления теоретических знаний, полученных при освоении программы усовершенствования, и приобретения практических навыков и умений для их эффективного использования при исполнении своих должностных обязанностей. Содержание стажировки определяется образовательной организацией, реализующей дополнительную образовательную программу, с учетом предложений организаций, направляющих специалистов на стажировку, а так же содержания Программы.

**II. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ВРАЧЕЙ,
УСПЕШНО ОСВОИВШИХ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ
ПРОГРАММУ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ВРАЧЕЙ
СО СРОКОМ ОСВОЕНИЯ 36 АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ
ПО ТЕМЕ: «Формирование навыков работы с трудными
пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через
комплексный этико-правовой и социально-психологический
анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента»**

Результаты обучения по Программе направлены на совершенствование компетенций, приобретенных в рамках полученного ранее профессионального образования на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье» и на формирование профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

**Характеристика профессиональных компетенций
врача-организатора здравоохранения, подлежащих
совершенствованию в результате освоения Программы.**

У обучающегося совершенствуются следующие универсальные компетенции (далее - УК):

- готовность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (УК-1);
- готовность к управлению коллективом, способность толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (УК-2);

- готовность к участию в педагогической деятельности по программам среднего и высшего медицинского образования или среднего и высшего фармацевтического образования, а также по дополнительным профессиональным программам для лиц, имеющих среднее профессиональное или высшее образование в порядке, установленном федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке государственной политики и нормативному, правовому регулированию в сфере здравоохранения (УК-3).

У обучающегося совершенствуются следующие общепрофессиональные компетенции (далее – ОПК):

организационно-управленческая деятельность:

- способность и готовность использовать законодательные и иные нормативные правовые акты, а также нормативные и правовые акты Российской Федерации (ОПК-1);

- способность и готовность использовать знания организационно-психологического обеспечения деятельности медицинских организаций различных типов по оказанию медицинской помощи больным, анализировать

показатели работы их структурных подразделений, проводить оценку эффективности современных медико-организационных и социально-экономических технологий при предоставлении медицинских услуг пациентам (ОПК–2);

У обучающегося совершенствуются следующие профессиональные компетенции (далее – ПК):

- способность и готовность использовать знания основ организации здравоохранения и общественного здоровья, основ организации медицинской помощи населению Российской Федерации, основ медицинской психологии, этики и деонтологии, биоэтики, нормативной документации, принятой в здравоохранении (Федеральные законы Российской Федерации, Постановления Правительства Российской Федерации, Приказы Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, Приказы Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития и других ведомств, технические регламенты, международные и национальные стандарты, рекомендации, действующие международные классификации), международного опыта организации и управления здравоохранением (ПК-1);

- способность и готовность использовать знания законодательных и иных нормативных правовых актов, а также правовых и нормативных актов, в сфере охраны здоровья граждан и деятельности системы здравоохранения, нормативно-правового обеспечения прав пациента в области охраны здоровья, защиты прав потребителей, подготовки и допуска к профессиональной деятельности кадров здравоохранения; правового регулирования труда медицинских работников; социального обеспечения; медицинских семейных аспектов; уголовных преступлений, административных и гражданских правоотношений в здравоохранении (ПК-3).

Характеристика новых профессиональных компетенций врача-организатора здравоохранения, формирующихся в результате освоения Программы

У обучающегося должны быть сформированы следующие профессиональные компетенции (далее – ПК):

- способность проводить экспертную работу по оценке качества медицинской помощи и использовать ее в управлении качеством в медицинской организации (ПК–11);

Перечень знаний, умений и навыков врача-организатора здравоохранения, обеспечивающих формирование профессиональных компетенций

По окончании обучения врач-организатор здравоохранения должен знать:

– законодательство Российской Федерации в сфере здравоохранения, кодексы, федеральные законы, подзаконные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере здравоохранения;

- нормативные правовые акты в области профессиональной деятельности;
- теоретические основы организации здравоохранения, общественного здоровья и социальной гигиены;
- организационно-функциональную структуру системы здравоохранения;
- виды медицинской помощи в системе здравоохранения;
- организационно-правовые формы деятельности медицинских организаций;
- основы управления системой здравоохранения;
- основы планирования в системе здравоохранения;
- основы медицинского страхования, бюджетно-страховой системы финансирования предоставления медицинских услуги добровольного медицинского страхования;
- управление качеством медицинской помощи и деятельности медицинской организации;
- управление кадрами в здравоохранении;
- основы организации труда в здравоохранении;
- медицинскую, экономическую и социальную эффективность в системе здравоохранения;
- деятельность Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в системе здравоохранения;
- основы организации работы по соблюдению санитарно-гигиенических норм и правил в деятельности медицинских организаций;

По окончании обучения врач-организатор здравоохранения должен уметь:

- организовать работу медицинской организации по оказанию и предоставлению качественных медицинских услуг населению;
- обеспечить организацию лечебно-профилактической, административно-хозяйственной и финансовой деятельности медицинской организации;
- осуществлять анализ деятельности организации и на основе оценки показателей ее работы, принимать необходимые меры по улучшению форм и методов работы;
- совершенствовать организационно-управленческую структуру медицинских организаций;
- использовать формы и методы работы, направленные на повышение качества медицинской помощи населению, качество деятельности медицинских организаций;
- представить и объяснить схему взаимодействия между участниками системы медицинского страхования;
- формировать систему управления кадрами здравоохранения в медицинской организации, осуществлять подбор кадров, их расстановку и использование, организацию и оценку труда с использованием качественных показателей деятельности персонала в соответствии с квалификацией;

- обеспечивать рациональное использование кадровых, финансовых и материальных ресурсов медицинской организации;
- обеспечивать и контролировать выполнение правил внутреннего трудового распорядка, по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности при эксплуатации приборов, оборудования и механизмов;
- представлять медицинские организации в государственных, судебных, страховых и арбитражных органах, на международных мероприятиях, в государственных и общественных организациях по вопросам в сфере здравоохранения, предварительно согласованным с вышестоящим органом, в ведении которого находится данная медицинская организация;
- осуществлять взаимодействие с органами местного самоуправления, службами гражданской обороны, медицины катастроф, территориальными органами внутренних дел и другими оперативными службами;
- организовывать работу с заявлениями, письмами и жалобами населения;
- принимать участие в организации и работе медицинских советов, совещаний, комиссий, конференций, семинаров, выставок;
- проводить оценку качества и эффективности медицинской помощи отдельных врачей и медицинской организации в целом;
- применять полученные результаты анализа деятельности и оценки качества медицинской помощи для планирования работы врача и медицинских организаций в целом.

По окончании обучения обучающиеся должны владеть навыками:

- теоретическими основами, практическими умениями и навыками, предусмотренными требованиями к специальности «организация здравоохранения и общественное здоровье»;
- использования законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих функционирование системы здравоохранения Российской Федерации;
- методами, моделями управления качеством медицинской помощи и деятельности медицинской организации;
- методами анализа и оценки деятельности медицинских организаций;
- ведения служебной документацией в сфере здравоохранения;
- составления правил внутреннего трудового распорядка;
- формирования системы управления кадрами.

III. ТРЕБОВАНИЯ К ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ.

Итоговая аттестация по программе цикла усовершенствования по теме «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента» проводится в форме зачета и должна выявлять теоретическую и практическую подготовку врача-организатора

здравоохранения в соответствии с требованиями квалификационных характеристик, профессиональных стандартов и настоящей Программы.

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения теоретического материала, практической части программы, диагностического и аналитического обеспечения темы, предусмотренных учебным планом программы цикла усовершенствования по предмету «Организация здравоохранения и общественное здоровье» повышения квалификации врачей по теме «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента»

Лица, освоившие программу повышения квалификации врачей по теме «Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента» и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ - удостоверение о повышении квалификации.

IV. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

« Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента»

1.	Наименования тем, элементов и подэлементов	Компетенции
1.1.	Правовая характеристика отношений, возникающих при оказании медицинской помощи. Переход от административно-правового к гражданско-правовому регулированию вопросов оказания медицинской помощи. Характеристика основных прав граждан в области охраны здоровья. Юридическая ответственность за нарушение прав пациента.	
1.2.	Биоэтика как комплексная наука, занимающаяся вопросами медицины в ракурсе защиты прав пациентов. Международный кодекс медицинской этики. Кодекс профессиональной этики медицинского работника Самарской области. Этическое управление в медицинских организациях. Роль этических комитетов в досудебном	
1.3.	Психологический анализ формирования личности трудного пациента.	

1.4.	Биологическое и социальное в личности трудного пациента: темперамент и особенности поведения. Характер и акцентуации	
1.5.	Социально-психологический анализ и технологии установления контакта с трудными пациентами. Методики установления психологического контакта.	
1.6.	Деловая игра «Заседание этической комиссии в медицинской организации» с отработкой процедуры проведения заседания комиссии, анализом конфликтных ситуаций, оценкой правомерности действий медицинского персонала и соблюдения этических принципов принятия юридически значимых и психологически выверенных решений.	

V.УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ

Цель: удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, обеспечение соответствия квалификации врачей меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, а также совершенствование профессиональных компетенций в области управления здравоохранением по специальности «Организация здравоохранения и общественное здоровье».

Категория обучающихся: **руководители органов и учреждений здравоохранения и их заместители, врачи организаторы здравоохранения.**

Трудоемкость обучения: 36 академических часов.

Режим занятий: 7,2 академических часа в день – 5 дней.

Форма обучения: очная

	Разделы программы	Всего часов			Форма контроля
			Л	С, Д/И П/З, Л/З, С/З	
I.	Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этико-правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента	36	8	24	Промеж уточный контроль (зачет)
1.1	Правовая характеристика отношений, возникающих при оказании медицинской помощи. Переход от административно-правового к гражданско-правовому регулированию вопросов оказания медицинской помощи. Характеристика основных прав граждан в области охраны здоровья. Юридическая ответственность за нарушение прав пациента.	7	3	4	Текущий тестовый контроль
1.2	Биоэтика как комплексная наука, занимающаяся вопросами медицины в ракурсе защиты прав пациентов. Международный кодекс медицинской этики. Кодекс профессиональной этики медицинского работника Самарской области. Этическое управление в медицинских организациях. Роль этических комитетов в досудебном решении конфликтов между пациентом и врачом.	7	3	4	Текущий контроль (тестовый контроль)

1.3	Психологический анализ формирования личности трудного пациента.	5	2	3	Текущий контроль тестовый контроль
1.4.	Биологическое и социальное в личности трудного пациента: темперамент и особенности поведения. Характер и акцентуации.	3		3	
1.5	Социально-психологический анализ и технологии установления контакта с трудными пациентами. Методики установления психологического контакта.	3		3	
1.6	Деловая игра «Заседание этической комиссии в медицинской организации» с отработкой процедуры проведения заседания комиссии, анализом списка приглашенных участников; порядков работы с жалобами: разбором жалоб, анализом причинно-следственных связей, анализом нарушения прав пациентов, правильное оформление документов и ответов пациентам на их жалобы.	7		7	
Зачет		4			Зачет
ИТОГ О:		36	8	24	

Л – лекция,
С – стажировка,
Д/И – деловые игры,
П/З – практические занятия,
Л/З – лабораторные занятия,
С/З – семинарские занятия, мастер-класс
Ф/К – форма контроля
П/К – промежуточный контроль

VI. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ЦИКЛА ОБЩЕГО УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ВРАЧЕЙ ПО ТЕМЕ:

«Формирование навыков работы с трудными пациентами: поиск конструктивных решений конфликтов через комплексный этический, правовой и социально-психологический анализ жалоб и проблемных взаимоотношений врача и пациента»

При организации и проведении учебных занятий необходимо иметь учебно-методическую документацию и материалы по всем вопросам Программы, соответствующие материально-технические базы, обеспечивающие организацию всех видов дисциплинарной подготовки. Кадровое обеспечение реализации Программы должно соответствовать требованиям штатного расписания кафедры «Общественного здоровья и здравоохранения» ИПО, реализующей дополнительную профессиональную программу.

Основное внимание должно быть уделено практическим занятиям. Приоритетным следует считать разбор/обсуждение выбранной тактики и осуществленных действий при оказании помощи пациенту в конкретной ситуации. Предпочтение следует отдавать активным методам обучения (разбор случаев, нормативных актов, ролевые и деловые игры). Для усиления интеграции профессиональных знаний и умений следует поощрять контекстное обучение. Этические и психологические вопросы интегрированы во все разделы Программы.

VII. РЕАЛИЗАЦИЯ ПРОГРАММЫ В ФОРМЕ СТАЖИРОВКИ

Программа может реализовываться частично или полностью в форме стажировки.

Стажировка носит индивидуальный или групповой характер и может предусматривать такие виды деятельности, как:

самостоятельную работу с учебными изданиями;

приобретение профессиональных навыков; изучение организации и методики работ; участие в совещаниях, деловых встречах.

Содержание стажировки определяется организацией с учетом предложений медицинских организаций, направляющих специалистов на стажировку, содержания Программы.

Содержание реализуемой Программы, практик, стажировок направлено на достижение целей Программы, планируемых результатов ее освоения.

Освоение Программы в форме стажировки завершается итоговой аттестацией обучающихся, порядок которой определяется образовательной организацией, реализующей программу дополнительного профессионального образования самостоятельно.

VIII. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Обучающийся допускается к итоговой аттестации после изучения Программы в объеме, предусмотренном учебным планом.

Обучающиеся, освоившие Программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию, получают документ - удостоверение о повышении квалификации.

Ситуационные задачи.

Ситуационная задача № 1.

Условия задачи.

Больная М., 68 лет, обратилась с заявлением к главному врачу поликлиники с требованием заменить лечащего врача. Она объясняла свое требование тем, что врач невнимателен, недобросовестно относится к своим обязанностям. Главный врач категорически отказал больной в смене врача и предложил обратиться в частную клинику, так как у него все врачи перегружены и не могут быть внимательны к каждому больному.

Вопросы к задаче

1. Оцените правомерность действий главного врача поликлиники.
2. Имеет ли право пациент на выбор лечащего врача?
3. Опишите правомерный порядок выбора врача и медицинской организации.

Ситуационная задача № 2

Условия задачи.

В стационар поступил больной с подозрением на туберкулез. В результате обследования диагноз подтвердился. Врачи объяснили больному, что необходимо провести полное обследование близких родственников больного. Однако пациент настаивал на неразглашении диагноза его родным и объяснял это тем, что никто не будет приходить к нему в больницу, а он не переносит больничную еду и ему необходимо внимание и уход. Больной пригрозил, что в противном случае он подаст иск о компенсации причиненного ему морального вреда в результате разглашения врачебной тайны.

Вопросы к задаче

1. Каким образом поступить в данном случае лечащему врачу?
2. Опишите основания для разглашения врачебной тайны без согласия пациента.

Ситуационная задача №3

Условия задачи.

Гражданка А. получила полис обязательного медицинского страхования в Москве. Во время проживания у родственников в Московской области заболела ОРЗ и решила обратиться к терапевту в местную поликлинику. В поликлинике терапевт отказал ей в приеме на том основании, что полис получен в Москве, а не в Московской области, и порекомендовал обратиться за медицинской помощью по месту постоянного жительства.

Вопросы к задаче:

1. Правомерны ли действия терапевта? Если нет, то какие положения законодательства РФ были нарушены?
2. К кому в поликлинике необходимо обратиться гражданке А. с жалобой на действия терапевта?
3. Кто должен представлять интересы гражданки А. в описанном случае?

Ситуационная задача № 4

Условия задачи.

Пожилой мужчина, дожидаясь своей очереди на прием к врачу, заметил, что медсестра периодически заводит пациентов в кабинет без очереди.

Мужчина возмутился и поднялся в кабинет к главному врачу поликлиники, где подробно описал сложившуюся ситуацию. Главный врач объяснил, что, так как поликлиника имеет право оказывать платные медицинские услуги, прием платных пациентов осуществляется вне очереди. В доказательство своих слов главный врач показал соответствующие документы, подтверждающие правомерность оказания платных медицинских услуг в данном учреждении.

Вопросы к задаче:

1. Оцените правомерность действий главного врача поликлиники.
2. Опишите порядок оказания платных медицинских услуг в государственных и муниципальных учреждениях здравоохранения.

Ситуационная задача № 5.

Условия задачи:

К частному стоматологу обратился гражданин для протезирования 2 зубов. После проведенной процедуры у пациента образовались нагноения и свищи. При обследовании выяснилось, что данные последствия произошли из-за ненадлежащего выполнения стоматологом своей работы. В частности, по данным ортопантограммы каналы зубов были запломбированы не на всем протяжении, и во время лечения зуба пломбировочное вещество было выведено за пределы корня, в результате чего у пациента образовались свищевые отверстия. Воспаление слизистой оболочки произошло вследствие постоянной травматизации слизистой оболочки из-за глубоко посаженной коронки. В настоящее время пациент нуждается в серьезном длительном лечении и повторном протезировании.

Вопросы к задаче:

1. Есть ли основания для привлечения врача-стоматолога к гражданско-правовой ответственности?
2. Опишите порядок определения размера имущественного ущерба в данном случае.

Ситуационная задача № 6.

Условия задачи:

Старшая медицинская сестра отделения пульмонологии в течение 2 месяцев подряд отказывалась пройти периодический медицинский осмотр и предоставляла справки об удовлетворительном состоянии своего здоровья из иных лечебных учреждений города.

За отказ в выполнении требований о прохождении медицинского осмотра приказами по учреждению медицинской сестре первоначально был объявлен выговор, лишение премии по итогам работы за год. Через 8 дней после вынесения последнего взыскания медицинская сестра была уволена. Вопросы к задаче

1. Правомерны ли действия администрации в объявлении взысканий?
2. Есть ли основания для увольнения?
3. Составьте алгоритм действий администрации учреждения в данном случае.

Ситуационная задача №7.

Условия задач:

У больного К. 56 лет был обнаружен рак правого легкого. Лечащий врач решил проинформировать больного о его диагнозе и в категорической форме заявил, что его состояние безнадежно и лечение не принесет никакого результата.

В итоге больной совершил попытку самоубийства и его родственники подали иск о компенсации морального вреда.

Вопросы к задаче

1. Оцените правомерность действий врача в данном случае.
2. Опишите алгоритм действий врача в случае если у пациента прогноз развития заболевания неблагоприятный.

Список литературы.

1. Конституция Российской Федерации.
2. Уголовный кодекс РФ.
3. Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан от 22 июля 1993 г. – Ведомости СНД РФ и ВС РФ №33, 1993.
4. Закон РФ от 28 июня 1991 г. «О медицинском страховании граждан в РФ» в ред. Закона РФ от 2 апреля 1993 г. – Ведомости СНД РФ и ВС РФ №17, 1993.
5. *О.Б.Чертухина, О.А.Хашина, Г.Н. Гридасов, Р.С.Калицкий.* Организационно-правовые и социально-психологические аспекты работы руководителей по оптимизации коллективных трудовых отношений в лечебно-профилактических учреждениях. Учебно-методическое пособие. Самара, 2005.
6. *Н.Ф. Герасименко, О.Ю. Александрова* «Полное собрание федеральных законов об охране здоровья граждан с комментариями» 3-изд., перераб. и доп. М., 2005.