

ЖАЛОБЫ БОЛЬНЫХ НА ВРАЧЕЙ. ВСЕГДА ЛИ ОНИ СПРАВЕДЛИВЫ?

Л.Б. Лихтерман

ФГАУ «Национальный медицинский исследовательский центр нейрохирургии им. Н.Н. Бурденко» Минздрава России;
Россия, 125047 Москва, ул. 4-я Тверская-Ямская, 16

Контакты: Леонид Болеславович Лихтерман likhterman@nsi.ru

Для цитирования: Лихтерман Л.Б. Жалобы больных на врачей. Всегда ли они справедливы? Нейрохирургия 2019;21(2):107–9.

DOI: 10.17 650/1683-3295-2019-21-2-107-109

Patients complaints about doctors. Are they always justified?

L. B. Likhterman

N. N. Burdenko National Medical Research Center of Neurosurgery, Ministry of Health of Russia;
16 4th Tverskaya-Yamskaya St., Moscow 125047, Russia

For citation: Likhterman L. B. Patients complaints about doctors. Are they always justified? Neyrokhirurgiya = Russian Journal of Neurosurgery 2019;21(2):107–9.

«И еще заразил меня сахарным диабетом»... Эта цитата из жалобы больной на доктора одной из клиник Нижнего Новгорода убедительно свидетельствует об «обоснованности» ее написания.

Цель у врача и пациента одна — вместе бороться за восстановление пошатнувшегося здоровья. Но достижима ли эта цель, если они будут по разные стороны баррикад? Нет, я не против жалоб: это полезный инструмент регулирования отношений больных и докторов. И если они справедливы, то демократически защищают права пациента и способствуют оздоровлению здравоохранения. А если нет, то превращаются в кошмар современного общества. Одно дело — неудовлетворенность лечением, невнимание эскулапа, его поборы и недостойное поведение, и совсем другое — поклепы на врача в корыстных целях, а то и просто преследование не понравившегося доктора.

Вспоминаю первую и пока единственную жалобу на меня.

За свою 60-летнюю врачебную деятельность мне пришлось не раз участвовать в комиссиях по разбору всяких жалоб больных на врачей. Но это совсем не похоже на то, когда жалуются на тебя самого. Мать одного великовозрастного пациента, страховой агент, написала сразу несколько писем одного и того же содержания в местные и центральные газеты. Из Минздрава пришло распоряжение разобрать жалобу Н.

по существу. Она писала, что врачи Лихтерман и Ш-на «нарушили клятву Гипократа и, вступив в приступный стовор с начальником отдела на работе сына, скрыли у него производственную травму и приписали врожденные болезни, которые не могли проявиться на 30-м году жизни, если их не было раньше», «сын продолжает страдать теперь не только от болей, но и надругательства — издевательства», «от сына требуют работы, а он из-за них стал инвалидом, а пенсию ему платить не хотят...» (орфография и пунктуация автора жалобы сохранены. — Л. Л.).

Для разбора жалобы создали комиссию, в которую вошли 16 специалистов — неврологов, хирургов, рентгенологов, представителей горздравоотдела, областной врачебно-трудовой экспертизы, облсовпрофа и отдела техники безопасности.

Инженер с тремя сослуживцами перенес в другую комнату прибор весом 180 кг. На следующий день у него заболела поясница. Обратился в Институт травматологии. На рентгенограммах обнаружили врожденную аномалию 1, 2 и 5-го поясничных позвонков.

Проанализировав неврологическую симптоматику, я пришел к выводу, что врожденная неполноценность позвоночника создала неблагоприятный фон для течения травматического поражения поясничных корешков, назначил постельный режим, физиотерапию, лечебную гимнастику и массаж. Спустя 2 недели

отмечалось значительное улучшение — исчезла блокада позвоночника и симптомы натяжения нервных корешков. Для долечивания больного выписали в поликлинику по месту жительства. И вот спустя 4 месяца — жалоба.

Комиссии следует быть объективной и кроме истории болезни изучить сами рентгеновские снимки. Увы, комиссия не смогла их получить: мать пациента выпросила их у лечащего врача якобы для консультации у профессора и не вернула. Был необходим совместный осмотр инженера, а заодно можно было бы повторить рентгенографию позвоночника. Однако, несмотря на заблаговременный вызов, пациент на комиссию не явился, мотивируя это по телефону болезнью матери.

Шестнадцать врачей приехали из разных концов города. Около полутора часов шло обсуждение. Решили, что без рентгенограмм, без осмотра пациента, без разъяснительной беседы с его матерью вряд ли целесообразно выносить окончательное заключение. Назначили повторное заседание комиссии через 2 недели. Официально через горздравотдел по домашнему адресу и месту работы известили об этом инженера и его мать.

Снова собралась комиссия специалистов. Нам сообщили, что за эти дни в Минздрав поступила новая жалоба-телеграмма от матери, в которой она просила министра оградить ее сына от губительного террора комиссии из подкупленных и необъективно настроенных врачей. Но опять ни пациент, ни его мать на заседание не явились.

И все же мы увидели пациента — в кино. Перед 8 Марта в учреждении, где работал инженер, проводился блицтурнир по настольному теннису. Кинолюбители засняли его. И вот комиссия смотрит необычный документ — наш пациент навязывает темп противнику, резко гасит, вытягивает трудные мячи, прыгает, бежит, крутится и улыбается. Как врачи мы испытали полное удовлетворение: больной выздоровел, его позвоночник вновь гибок и безболезнен. Но вместе с тем испытали и омерзение. Облить нас грязью, поставить в положение чуть ли не обвиняемых, упрекать бог знает в чем. За что? Украсть столько времени и нервной энергии у 16 специалистов. Во имя чего? Ларчик открывался просто. Поднаторевшая в страховом деле мать пациента решила получить для не блещущего трудолюбием и способностями сына пожизненную пенсию, равную 100 % заработной платы, так как травма случилась на производстве. Вот почему ей было нужно любой ценой выбросить из диагноза врожденную патологию позвоночника. И она — соответственно своей корыстной цели — избрала низменный путь действий.

Как не вспомнить старую притчу? Человек спас от смерти змею, а она стала душить его. «Разве ты права? — взмолился человек. — Разве за добро платят злом? Спроси у дерева!» Дерево ответило: «Души его,

змея, люди не платят добром за добро». То же самое сказал и проходивший мимо бык.

Комиссия удовлетворилась видеодоказательством и отвергла необоснованные притязания гражданки Н. Жалоба была отклонена, но, согласитесь, немалой ценой.

Врач вынужден защищаться от жалоб пациентов на его деятельность. В прагматичной Америке подобная схема давно отработана. Там в некоторых штатах адвокатов, занимающихся медицинскими делами, не меньше, чем врачей. Это очень выгодный бизнес, и при малейшем шансе выиграть процесс пациента буквально науськивают на лечившего его врача, подстрекая подать на него в суд.

Поэтому доктору, особенно занимающемуся той или иной областью хирургии, просто невозможно работать без страховки. Да, она крайне дорогая, зато не надо отвлекаться на бесконечные судебные заседания; их посещают доверенные юристы. Полагаю, что и в России, где явно обозначилась тенденция к взысканию материального возмещения нанесенного здоровью вреда через суд, возникнет аналогичная система защиты врача.

Конечно, было бы много лучше, если бы больной не жаловался на своего доктора. И кстати, судя по моему многолетнему опыту, претензий у пациентов некоммерческих больниц, даже при неудачах в лечении, обычно не возникает, если у них сложились добрые отношения с врачом. Главное условие для этого — внимание к больному, которое так необходимо страждущему: врач для него — надежда и защита, а естественное доверие к врачу — важное слагаемое процесса выздоровления.

Но беда в том, что внимание к больному, беседы с ним становятся все большей редкостью в наше прагматичное время. Инструментальная диагностика активно вытесняет анализ жалоб пациента и сбор анамнеза. Врачи становятся слишком деловитыми, а уровень их общей культуры, увы, падает.

Коммерциализация медицины изменила психологию не только доктора, но и пациента. Если можно хорошо заработать на врачебных ошибках и упущениях, почему нет?! Для успеха предприятия нужны факты. И пациент или его близкие начинают «вести дневник» — записывать все, на чем, как им кажется, можно построить обвинение врача. Мои коллеги показывали подобные «творения», по объему сравнимые с повестью или романом. Чего в них только нет!

Одна молодая женщина написала на своего доктора даже такую жалобу: «Он ввел меня в гипноз и надругался надо мной, и я уже второй год беременна». Инстанции всерьез разбирали письмо пациентки, пока не осознали нелепость утверждения «второй год беременна». Автор этого опуса и пациентка, которую «заразили» сахарным диабетом, — одного поля ягоды.

Извращение отношений врача и пациента, увы, становится характерным для нашего времени. Патернализм, господствовавший ранее, сменился не столько партнерством, сколько отношениями клиента и исполнителя, а в таких отношениях допустимо все, вплоть до судебных разбирательств.

Мои заметки не являются односторонними. Просто надо остановиться, чтобы череда жалоб и судебных разбирательств не вышла за пределы, очерченные здравым смыслом, как это уже начинает происходить.

Что для этого сделать? Профессионализм врача должен сочетаться с его высокой культурой, с приоритетом этики, гуманитарных ценностей во всей его повседневной деятельности и в неперенном общении с больным.

Пациент, не утрачивая критического отношения к врачу, должен избавиться от стремления оклеветать врача и нажиться на своей неудовлетворенности результатами лечения.

Доктор и больной должны быть по одну сторону баррикад. Это совершенно необходимо!

ORCID автора/ORCID of author

Л.Б. Лихтерман/L. B. Likhтерman: <https://orcid.org/0000-0002-9948-9816>