

Генеральная прокуратура России после обращения зампреда Комитета Госдумы по охране здоровья Алексея Куринного проверит законность аудиозаписей амбулаторного приема врачей в медучреждениях столицы. Приказ Департамента здравоохранения Москвы (ДЗМ) появился в конце 2023 года и спровоцировал шквал критики. Недовольны новыми правилами как медработники, так и пациенты, которые видят в этом угрозу сохранения врачебной тайны.

«На мой взгляд, абсолютно незаконный приказ Депздрава Москвы. Очень странно, что прокуратура города Москвы ранее нарушений не нашла», – заявил Куринный. В Генпрокуратуре пообещали уведомить депутата о результатах проверки.

ДЗМ в пилотном режиме начал апробацию аудиоконтроля в кабинетах врачей в двух столичных поликлиниках еще до издания приказа №1241 от 23 декабря 2023 года. Для этого в начале прошлого года появился специалист по качеству обслуживания пациентов, в задачи которого вошла разработка и внедрение в практику чек-листов по оценке качества приема и организация аудиозаписи в кабинетах врачей.

После получения «позитивного отклика» на инициативу в Депздраве решили распространить аудиоконтроль на все поликлиники, оказывающие амбулаторную помощь, кроме стоматологии. Курировать проект назначили специалистов Дирекции ДЗМ по координации деятельности медорганизаций. Формально записывать приемы врачей стали 28 декабря 2023 года.

Для врачей появился минимальный набор требований из 25 позиций. Туда включили базовые элементы приема (идентификация пациента, сбор анамнеза, дальнейшая маршрутизация) и специфические пункты, регламентирующие формат общения. Так, специалист должен вежливо приветствовать пациента и прощаться с ним, не «демонстрировать превосходство, агрессию, угрозу, раздражение», избегать фраз «молодой человек», «женщина», «ваша проблема», «от нас не зависит», «вы что-то путаете», «сядьте», «встаньте», «идите уже», «ну все», «стоп», «хватит», «не болейте» и другие.

В список запретов попали и нелицеприятные замечания – не только в отношении пациента, но и по поводу действий коллег и руководства медорганизации. Врачам нежелательно использовать и сложную профессиональную терминологию, которая не позволяет пациенту понять суть происходящего.

Сразу после появления документа в публичном поле он получил большое количество критики как от отраслевых экспертов, так и от самих врачей и пациентов. Основной претензией стал риск нарушения врачебной тайны из-за легкой идентификации по аудиозаписи и пациента, и врача.

Врачи московских клиник, на условиях анонимности ответившие на вопросы Vademecum, пояснили, что система аудиоконтроля может стать рычагом давления на них со стороны руководства, а огрехи при ведении приема могут снизить получение стимулирующих выплат. В целом инициативу встретили в профессиональном сообществе холодно, однако заметили, что аудиофиксация поможет отстоять врачам свою правоту при необоснованных жалобах и других нападках со стороны пациентов.

В начале марта 2024 года стало известно, что прокуратура Москвы не стала реагировать на жалобы жителей, депутатов и профорганизаций на приказ ДЗМ о введении аудиоконтроля амбулаторных приемов в столичных учреждениях здравоохранения. Как уточнили в надзорном ведомстве, Делздрав может самостоятельно принимать подобные решения.

В то же время в городской прокуратуре учли все обстоятельства – изучили не только изначальную, но и дополненную версию приказа. В итоге в ведомстве заключили, что нормативный акт ДЗМ «принят в соответствии с полномочиями, предоставленными законом, а также в целях обеспечения прав граждан на получение медицинской помощи необходимого объема и надлежащего качества».

Telegram-канал Алексея Куринного