

ЮРИДИЧНИЙ ЗАХИСТ КЛІНІКИ ТА ПЕРСОНАЛУ ВІД НЕПРАВОМІРНИХ ДІЙ І ЗЛОВЖИВАНЬ З БОКУ ПАЦІЄНТІВ

Шуляк Надія – спікер правозахисник, адвокат,
керуючий партнер адвокатського об'єднання
“Краун”

Чому ця тема актуальна?

Щороку клініки стикаються зі зростанням:

- конфліктів із пацієнтами
 - репутаційних атак
- скарг до контролюючих органів
 - вимог про повернення коштів
- інформаційного шантажу через соціальні мережі

Найчастіше клініка програє не через відсутність правової позиції, а через відсутність алгоритму дій.

Вартість однієї помилки

Для клініки наслідками можуть бути:

- повернення коштів
 - перевірки
 - судові спори
- негативні відгуки
- втрата клієнтів
- репутаційні втрати
- демотивація персоналу

**Саме тут починається більшість
проблем.**

ТОП-10 конфліктних ситуацій у клініках

Пацієнт вимагає повернення коштів

Пацієнт погрожує скаргами

Негативний відгук

Конфлікт на ресепшн

Агресивна поведінка

Прихована відеозйомка

Маніпуляції медичною документацією

Публікації у соціальних мережах

Претензії родичів

Інформаційний шантаж

З чим клініки стикаються найчастіше?

- Повернення коштів
- Агресивна поведінка пацієнта
- Прихована відеозйомка
- Негативні відгуки та шантаж
- Публікації у соціальних мережах
- Претензії родичів

Кожна ситуація потребує різного алгоритму реагування.



Як діяти, щоб захистити клініку?

Алгоритм перших дій

- ✓ Зберегти всі докази
- ✓ Перевірити медичну документацію
- ✓ Не вступати в емоційний конфлікт
- ✓ Зафіксувати пояснення персоналу
 - ✓ Підготувати офіційну відповідь
 - ✓ За потреби — залучити адвоката

Перші 24 години часто визначають результат конфлікту.

Юридичний захист персоналу та клініки

Захист лікаря

- Інформована згода
- Правильне ведення документації
- Фіксація відмов пацієнта

Захист клініки

- Внутрішні регламенти
- Політики
- Посадові інструкції
- Чек-листи для персоналу

Реальні кейси та головний висновок

Практика показує:

- ✓ більшість конфліктів можна було попередити;
- ✓ репутаційні атаки часто починаються з неправильної комунікації;
- ✓ одна помилка адміністратора може коштувати клініці значно дорожче, ніж своєчасна юридична консультація.

ГОЛОВНЕ ПРАВИЛО:

**КЛІНІКУ ЗАХИЩАЄ НЕ ЛИШЕ ЗАКОН, А Й ЧІТКИЙ АЛГОРИТМ ДІЙ
У КОЖНІЙ КОНФЛІКТНІЙ СИТУАЦІЇ.**