

КОРОТКО О ГЛАВНОМ

1. Зачем нужна независимая консультация пациентов в Германии?

Наша система здравоохранения выполняет много задач. Но в ней сложно разобраться. Поэтому многим важно найти инстанцию, где можно получить нейтральный совет, если вдруг в лечении или в вопросах перенятия стоимости лечения страховой кассой возникают проблемы. Такой инстанцией являются независимые консультационные центры для пациентов в Германии (unabhängige Patientenberatung – UPD).

2. Кому помогают консультационные центры для пациентов?

Всем, живущим в Германии, у кого есть вопросы, связанные с системой здравоохранения или со здоровьем в целом. Совершенно не играет роли, у кого какое страхование и есть ли оно вообще. Вы можете получить совет для себя, для знакомых и близких.

3. Каково качество консультаций для пациентов?

Консультанты UPD – это высококвалифицированные специалисты с опытом профессионального консультирования: например, врачи или люди, имеющие другое медицинское образование, юристы и социальные работники. Короче, профессионалы.

4. Требуется ли называть свое имя и фамилию?

Вы можете обратиться в консультационный центр, не называя своего имени, т.е. анонимно. Но даже если оно будет известно сотрудникам Beratungsstelle, консультация останется совершенно доверительной. Никаких персональных данных они никому не передают.

5. Сколько стоит консультация?

Консультация не подлежит оплате, без каких бы то ни было исключений, так как UPD в Германии полностью финансируется всеми застрахованными через Ведущий союз государственного медицинского страхования (GKV-Spitzenverband).

6. Надо ли перед обращением в UPD ставить в известность свою больничную кассу?

Вы не должны этого делать. Консультационный центр не выставляет счета за свои услуги, и вам не надо предъявлять свою медицинскую карточку. Вы только задаете вопросы.

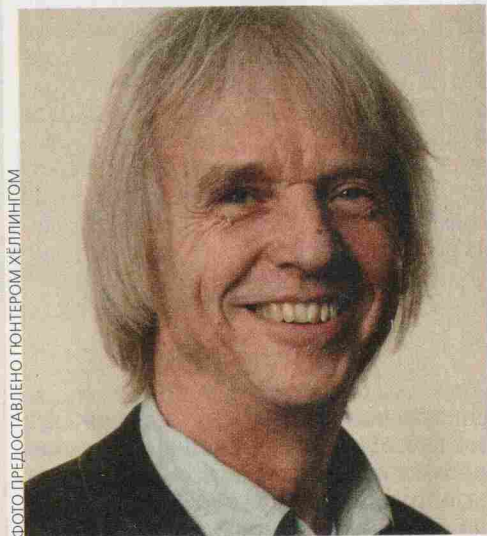
7. Существуют ли телефонные консультации на русском языке?

По понедельникам и средам с 10:00 до 12:00 и с 15:00 до 17:00 вы можете позвонить консультантам UPD по общенациональному бесплатному телефону: 08000117724. Вам ответит русскоговорящий консультант.

ИНТЕРВЬЮ

В интересах пациентов

Консультант одного из информационных центров для пациентов Гюнтер Хёллинг рассказывает о работе своей службы.



Консультант Гюнтер Хёллинг

Независимые консультационные центры для пациентов были созданы в Германии по решению парламента. Высший законодательный орган посчитал необходимым оказать поддержку гражданам в вопросах здравоохранения. Независимые консультанты этих центров действуют исключительно в интересах пациентов. Мы обратились в Beratungsstelle в Билефельде с просьбой подробно рассказать о предлагающихся услугах.

– *Господин Хёллинг, какими конкретными проблемами и вопросами занимается независимый консультационный центр для пациентов?*

– К нам обращаются пациенты, желающие получить информацию о каком-нибудь конкретном заболевании, о специализирующихся на этой болезни врачах и больницах. Их интересует также, какие виды лечения конкретного заболевания существуют на сегодняшний день, что из имеющихся возможностей оплачивает больничная или пенсионная страховка, какие медикаменты имеет смысл принимать и что делать, если врач не лечит как следует или допустил ту или иную ошибку в лечении.

– *Предположим, что к вам обратился пациент, которому предстоит операция на желудочно-кишечном тракте. Предлагаете ли вы ему список больниц, имеющих большой опыт в проведении таких операций?*

– Первую информацию о подходящей больнице пациенты получают, как правило, от своего лечащего врача. С помощью специальной страницы в интернете мы можем посмотреть, существ-

ует ли лучшая альтернатива, как оборудована конкретная клиника, сколько подобных операций она имеет на своем счету. Разумеется, пациент может и сам найти в интернете перечень больниц, но опыт показывает, что из-за отсутствия специальных знаний людям не всегда понятно, что обозначает тот или иной термин. Наши консультанты до ступным языком объясняют, что кроется за тем или иным понятием.

– *Имеются ли ограничения со стороны больничной кассы в выборе больницы? Могу ли я, проживая в Билефельде, выбрать клинику, скажем, в Мюнхене?*

– В Германии, в принципе, пациенты вправе свободно выбирать врача и больницу. Но больничная касса оплачивает расходы на поездку только в близлежащую подходящую больницу. Если Вы выберете клинику в Мюнхене, Вам придется самой оплачивать расходы на поездку туда и обратно.

– *А как больничная касса определяет близлежащую подходящую клинику?*

– Больница считается подходящей, если она располагает специальным оборудованием и врачами-специалистами в этой области. К примеру, шунтирование в состоянии провести далеко не каждая близлежащая клиника. Для такого обследования требуются квалифицированные врачи и аппаратура.

– *Какие конфликты обычно возникают между пациентами и лечащими врачами?*

– Некоторые больные жалуются, что врач не воспринял всерьез их жалобы, не проконсультировал как следует, не предоставил возможности задать вопросы по поводу конкретной болезни. Бывает даже, что врачи отказываются принять больного, грубят.

Нередки также случаи, когда пациент недоволен предложенным ему лечением или считает, что оно началось слишком поздно и что его должны были направить в больницу раньше.

– *Как вы реагируете на такие жалобы? Какими возможностями для оказания давления располагаете?*

– Мы не адвокаты и, следовательно, не подаем жалобу в суд. Но мы даем пациентам советы, что они могут предпринять в конкретном случае, поддеживаем их. В конечном итоге пациент действует сам. Наша поддержка выражается в том, что мы помогаем найти аргументы против врача, предварительно ознакомившись с историей болезни. Мы даем информацию о возможных пра-

вых шагах. Если, скажем, речь идет об ошибке врача, допущенной в больнице, пострадавший вправе предъявить страховке (Haftpflichtversicherung) медика иск в рамках гражданского права или подать на него жалобу в суд.

– Можете ли вы посоветовать пострадавшему адвоката, специализирующегося на медицинских вопросах?

– Да. У нас есть список таких юристов в нашем регионе. Кому необходим адрес, пусть обращается к нам.

– Как часто пациентам, пострадавшим из-за ошибки врача, удается получить компенсацию (Schmerzensgeld) от страховки медика?

– Такая возможность, в принципе, существует. Но прежде чем судиться с врачом, надо проверить, каковы шансы на успех. Судебный процесс связан с определенным риском: если вы проиграете, вам придется платить судебные издержки и расходы на адвоката – как собственные, так и противной стороны, за исключением случаев, когда жалобщик имеет страховку (Rechtsschutzversicherung). Страховка врача выплачивает пострадавшему Schmerzensgeld только в том случае, если последнему удастся доказать, что врач допустил ошибку.

Одного подозрения недостаточно. Найти доказательства и обосновать, что врач действовал неправильно, не так-то просто. Суду надо показать, что халатность оперирующего врача привела к существующим ныне последствиям.

– Какие доказательства в подобных ситуациях можно использовать? Име-



О побочных действиях медикаментов информирует Patientenberatung

ет ли право пациент посмотреть собственную историю болезни?

– Да. Каждый пациент вправе потребовать от врача показать ему историю болезни. Но расходы на копию больной платит из своего кармана. Доказательством могут служить также свидетельские показания родственников, других пациентов, последующих врачей, которые были в курсе происходящего.

– Можно ли у вас получить консультацию и по телефону?

– Существует бесплатный телефон для всех жителей Германии: 08000117722. Он работает с понедельника по пятницу с 10.00 до 18.00 и по четвергам до 20.00. С 1 августа 2011 года проводятся также бесплатные телефонные консультации на русском языке по телефону 08000117724. А консультационные центры в Дортмунде и Нюрнберге предлагают по предварительной записи индивидуальные консультации на русском языке в помещении центра. Адреса независимых центров для пациентов по всей Германии приведены в интернете на сайте: www.upd-online.de

– Располагаете ли вы информацией о побочных действиях медикаментов или о совместимости лекарств?

– Если кому-то прописали медикаменты и он хочет узнать о них подробнее, можно обратиться в службу под названием Arzneimittelberatungsdienst. Это совместный проект независимых консультационных центров для пациентов Германии и медицинского факультета Дрезденского университета. Эта служба (тел.: 03514585049) бесплатно консультирует по всем вопросам медикаментозного лечения. Там вы можете узнать также, какие медикаменты нельзя принимать одновременно или когда тот или иной медикамент противопоказан.

– Кто финансирует вашу работу?

– С 2000 года действует федеральный проект, в котором участвуют консультационные центры для пациентов

по всей Германии. Для их финансирования все немецкие больничные кассы вносят определенные суммы в общий котел, из которого каждый центр получает средства на существование. Таким образом гарантируется наша независимость. Мы представляем интересы только пациентов. Но это вовсе не означает, что мы говорим только то, что больной хочет услышать. Наши консультанты рассказывают о реальной ситуации. Порой пациентам приходится слышать от нас то, что им уже сказала, к примеру, больничная касса. Тогда они успокаиваются, убедившись, что Krankenkasse их не обманула, что независимый консультант сказал им то же самое.

– Мой следующий вопрос касается перехода в другую больничную кассу. После реформы здравоохранения все пациенты платят одинаковые взносы в больничную страховку. Получается, что теперь не имеет смысла менять больничную кассу?

– 90% услуг больничных касс предписаны законом, т.е. они одинаковы во всех кассах. Различия заключается только в дополнительных предложениях: это могут быть особые программы для хронических больных (к примеру, сахарным диабетом или астмой) или оплата гомеопатических средств, акупунктуры, круглосуточная консультация пациентов и т.д. Кроме того, теперь существует возможность выбора тарифа. Например, если вы молоды, не болеете и не обращаетесь к врачам, вам имеет смысл выбрать тариф, предусматривающий возвращение кассой части уплаченных взносов. Теперь действительно не имеет смысла менять больничную кассу из-за величины взноса, но подобрать для себя кассу, соответствующую вашим запросам, предлагающую дополнительные услуги, которые вам действительно нужны, целесообразно, как и прежде.

Интервью провела Наталья МИК

ТЕЛЕФОНЫ ЦЕНТРОВ

Ниже мы приводим телефоны региональных консультационных центров для пациентов во всех крупных городах Германии.

Berlin, Tel.: (030) 8562918-10.
 Bielefeld, Tel.: (0521) 133561.
 Dortmund, Tel.: (0231) 206487-0.
 Erfurt, Tel.: (0361) 5551447.
 Gießen, Tel.: (0641) 3013345.
 Göttingen, Tel.: (0551) 488778-0.
 Hamburg, Tel.: (040) 51315795.
 Hannover, Tel.: (0511) 70148-29.
 Karlsruhe, Tel.: (0721) 98451-21.
 Kiel, Tel.: (0431) 59099-60.
 Köln, Tel.: (0221) 4740555.
 Landshut, Tel.: (0871) 2768333.
 Leipzig, Tel.: (0341) 337371-0.
 Ludwigshafen, Tel.: (0621) 592965-0.
 Magdeburg, Tel.: (0391) 56283710.
 München, Tel.: (089) 18913722.
 Nürnberg, Tel.: (0911) 2427172.
 Potsdam, Tel.: (0331) 2006560.
 Rostock, Tel.: (0381) 20870-45.
 Saarbrücken, Tel.: (0681) 9273679.
 Stuttgart, Tel.: (0711) 2483395.