

Тренинг общественных экспертов и пациентов «ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»



ДИАЛОГ С ВРАЧОМ: понятно, комфортно, результативно

Исакова Ирина Александровна,
Директор АНО Центр поддержки пациентов, врач,
член общественной комиссии при ГБ МСЭ Челябинской области

27-28 МАЯ 2023 ГОДА



Тренинг общественных экспертов и пациентов «ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»



Исакова Ирина Александровна



Директор АНО Центр поддержки пациентов

Врач акушер-гинеколог

Член общественной комиссии при ГБ МСЭ Челябинской области

Член Межведомственного координационного совета по вопросам детской инвалидности города Челябинска

Член общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве образования Челябинской области

Сопредседатель Совета общественных организаций по защите прав пациентов при Министерстве здравоохранения Челябинской области (2018-2021 г.г.)

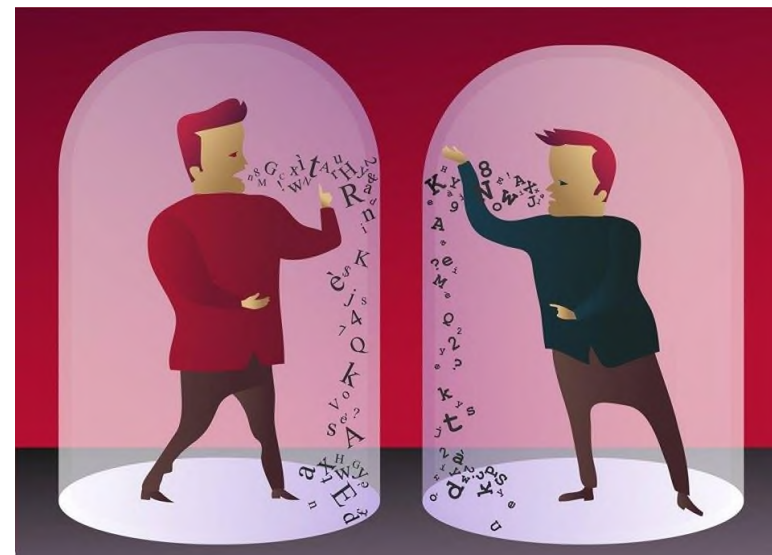
Председатель общественного совета по независимой оценке качества условий оказания услуг медицинскими организациями при Министерстве здравоохранения Челябинской области (2018-2020 г.г.)

27-28 мая 2023 года

О НАБОЛЕВШЕМ



- К советам врачей прислушиваются **не более 50%** приходящих к ним на прием пациентов,
- Полностью следуют предписаниям – менее **20 %** пациентов
- **Более 60% пациентов** не заканчивают назначенное лечение, забывают регулярно принимать или даже не выкупают лекарства
- **31%** россиян пользуются платными медуслугами



ОСНОВНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ



- Права гарантируются:
 - Конституцией Российской Федерации (ст. 41)
 - Федеральным законом "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ
 - Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ "Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации«

- Обязанности прописаны в ст. 27 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»:
 - необходимость заботиться о сохранении своего здоровья;
 - проходить медицинские осмотры;
 - Граждане, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний;
 - Граждане, находящиеся на лечении, обязаны соблюдать режим лечения, правила поведения пациента в медицинских организациях.

ПРАВА ГРАЖДАН В СФЕРЕ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ



- Право на **ВЫБОР ВРАЧА** и **ВЫБОР МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ**
- ПРАВО НА **ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ** О СВОИХ ПРАВАХ И ОБЯЗАННОСТЯХ, **СОСТОЯНИИ СВОЕГО ЗДОРОВЬЯ**, ВЫБОР ЛИЦ, КОТОРЫМ В ИНТЕРЕСАХ ПАЦИЕНТА МОЖЕТ БЫТЬ ПЕРЕДАНА ИНФОРМАЦИЯ О СОСТОЯНИИ ЕГО ЗДОРОВЬЯ
- ПРАВО НА **ПОЛУЧЕНИЕ КОНСУЛЬТАЦИЙ ВРАЧЕЙ-СПЕЦИАЛИСТОВ**
- ПРАВО **НА ОТКАЗ ОТ МЕДИЦИНСКОГО ВМЕШАТЕЛЬСТВА**
- ПРАВО **НА ОБЛЕГЧЕНИЕ БОЛИ**, СВЯЗАННОЙ С ЗАБОЛЕВАНИЕМ И (ИЛИ) МЕДИЦИНСКИМ ВМЕШАТЕЛЬСТВОМ, ДОСТУПНЫМИ МЕТОДАМИ И ЛЕКАРСТВЕННЫМИ ПРЕПАРАТАМИ
- ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ **ЛЕЧЕБНОГО ПИТАНИЯ** В СЛУЧАЕ НАХОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТА НА ЛЕЧЕНИИ В СТАЦИОНАРНЫХ УСЛОВИЯХ
- ПРАВО **НА ПРОФИЛАКТИКУ, ДИАГНОСТИКУ, ЛЕЧЕНИЕ, МЕДИЦИНСКУЮ РЕАБИЛИТАЦИЮ** В МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЯХ В УСЛОВИЯХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ САНИТАРНО-ГИГИЕНИЧЕСКИМ ТРЕБОВАНИЯМ
- ПРАВО **НА ЗАЩИТУ СВЕДЕНИЙ**, СОСТАВЛЯЮЩИХ ВРАЧЕБНУЮ ТАЙНУ
- ПРАВО **НА ДОПУСК АДВОКАТА** ИЛИ ЗАКОННОГО ПРЕДСТАВИТЕЛЯ ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ
- ПРАВО **НА ДОПУСК СВЯЩЕННОСЛУЖИТЕЛЯ** И НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛОВИЙ ДЛЯ ОТПРАВЛЕНИЯ РЕЛИГИОЗНЫХ ОБРЯДОВ

- Конфликтная ситуация – это ситуация, в которой участники отстаивают свои несовпадающие с другими цели, интересы и объект конфликта.



В ЧЕМ ПРИЧИНА?

- Со стороны пациента
- Со стороны врача

- Интернет (много рекламы и сомнительной информации)
- Появление разнообразных диагностических центров (мнения врачей могут не совпадать)
- Самодиагностика
- Дефицит информации и завышенные ожидания
- Негативный образ врача в СМИ
- Тревоги пациента и его близких
- Плохое самочувствие
- Медиков не учат, как общаться
- Врачи работают только с клинической ситуацией
- Пациенту сложно разобраться с медицинскими терминами
- Нехватка времени на приеме
- Врач недостаточно общается с пациентом
- Стереотипы
- Личностные особенности
- Ошибки коммуникации



МОТИВЫ ОБРАЩЕНИЯ К ВРАЧУ



- ✓ Медицинские
- ✓ Немедицинские

- **Нацеленность на обследование у врача с целью исключить наличие заболевания**

- Цель: подтвердить собственную версию о том, что испытываемый им дискомфорт обусловлен какими-либо внешними причинами и не требует медицинского вмешательства

- **Обнаружение симптомов и подтверждение предполагаемого диагноза заболевания**

- Цель обследования и ожидание его результатов носит противоположный характер



КОНФЛИКТЫ МЕЖДУ ВРАЧОМ И ПАЦИЕНТОМ



- **Предметные** - или реалистические; направлены на достижение конкретных результатов.
- **Беспредметные**, или нереалистические - имеют своей целью открытое выражение накопившихся отрицательных эмоций, обид, враждебности, когда острое конфликтное взаимодействие становится не средством достижения конкретного результата, а самоцелью.



ДЕСТРУКТИВНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ВРАЧОМ



- ✓ Желание склонить врача к выступлению на своей стороне против других членов семьи
- ✓ Злоупотребление доверием врача
- ✓ Сутяжничество

- Разные психологические типы пациентов
 - Настырно-требовательные
 - Вязкие
 - Хронически недовольные



КОМПОНЕНТЫ СОТРУДНИЧЕСТВА ВРАЧА И ПАЦИЕНТА



■ Поддержка

- одно из важнейших условий установления правильных взаимоотношений врача и пациента
- врач стремится быть полезным пациенту

■ Понимание

- пациент уверен, что его жалобы услышаны, зафиксированы в сознании врача, и тот их обдумывает

■ Уважение

- подразумевает признание ценности пациента как индивида и важности его забот.

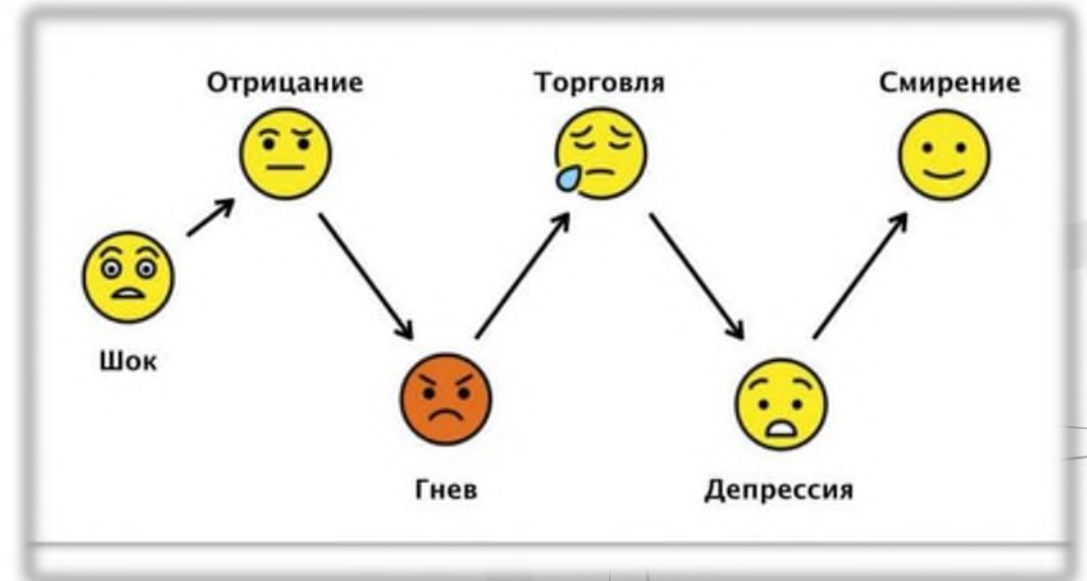
■ Сочувствие

- ключ к установлению сотрудничества между врачом и пациентом.



Ситуация № 1. Агрессия, жалобы, угрозы

- Разговор с врачом на повышенных тонах, неконструктивно, угрозы
 - По Кюблер-Росс - стадия гнева. За этим гневом — чувство бессилия и страх
 - ✓ Понять механизм возникновения бурных эмоций.
 - ✓ Не принимать эмоции на свой счет.
 - ✓ Войти в контакт. Подойти с другим настроем.
 - ✓ Дать понять, что вы слушаете
 - ✓ Если есть возможность, вернуться к разговору позже.
- Агрессия
- Тихая
 - явная



Ситуация № 2: «Экспертное» мнение

- Пациент или родственник занимает позицию «эксперта»
- Стадия торга, в данный момент человек психологически не готов принять ситуацию такой, какая она есть
- ✓ Не пытаться переубедить или завалить человека рациональными доводами.
- ✓ Осознать, что человек находится в «стадии торга», и не отнимать у него надежду.
- ✓ Спокойно расспросить, проявить уважение к его активности, небезразличию.
- ✓ Главное: наладить контакт



Ситуация № 3: Слишком много вопросов

- Постоянно требует встреч, разъяснений, задает очень много вопросов, сомневается, читает, спрашивает о прочитанном.
 - Доминирующий стиль коммуникации. Характерно для рационального типа людей
 - Потеря контроля над жизнью → тревога
 - Усугубляется, если врач не чувствует твердости своей позиции
-
- ✓ Не закрываться от общения.
 - ✓ Отвечать на вопросы, объяснять.



Ситуация № 4: Нет вопросов, нет желания общаться



- Пациент и его родственники не идут на контакт, замыкаются в себе.
- Человек переживает определенный этап своей жизни, и на этом этапе ему хочется закрыться от всех.
- ✓ Проявить уважение к желанию человека побыть одиночестве.
- ✓ Не навязывая свою помощь, дать понять, чем вы можете помочь.
- ✓ Оставить контакты для связи.
- ✓ По возможности иногда проверять, как у человека дела.



Ситуация № 5. Не согласен!

- Пациент или его родной человек заявляет, что он не согласен с протоколом лечения, планом обследования...
- Как и в ситуации с обилием вопросов - человек будет перепроверять, не доверять, сомневаться, иногда паниковать, искать в интернете что-то...
- ✓ Не принимать на свой счет
- ✓ Понять причину недовольства
- ✓ Понять, что человеку важно и почему
- ✓ Поддержать человека, его желание активно участвовать в процессе лечения



Ситуация № 6. Перенос на врача ответственности за решения



- Просит врача самого принять важное решение, апеллируя к тому, что он сам ничего не знает, не понимает, не может ни на что решиться.
- В силу большого эмоционального напряжения находится в растерянности
- Деструктивный тип взаимодействия с врачом

- ✓ Не принимать решения за других
- ✓ Постараться вовлечь родственников пациента в процесс, возвращать им ответственность за принятие решения.
- ✓ Быть готовым предоставить всю необходимую информацию.
- ✓ Если необходимо, дать время на обдумывание.



КАК ПОДГОТОВИТЬСЯ К ПРИЕМУ У ВРАЧА



- Узнайте о порядке приема: что взять с собой, придерживаться ли определенной диеты и т. д.
- Подумайте о своих симптомах и проблемах, которые хотите обсудить.
 - Какие основные симптомы вы испытываете?
 - Как давно они вас беспокоят?
 - Как часто и насколько интенсивно они проявляются?
 - Что может спровоцировать это состояние (например голод, прием пищи, активность и т.д.).
 - Были ли случаи подобных заболеваний у ваших родственников?
 - Есть ли у вас аллергия на какие-то препараты?
 - Какими еще заболеваниями вы страдаете?
 - Какие препараты вы принимаете и в какой дозировке?
- Подумайте, какой результат вы ожидаете от приема врача, чтобы сформулировать свой запрос.
- Составьте список вопросов, чтобы не забыть ничего важного.
- Соберите результаты ваших прошлых анализов и исследований, это поможет доктору оценить ваше состояние.
- Напишите/распечатайте список все лекарств и - обязательно! - биодобавок, включая витаминные комплексы, которые вы принимаете и принимали в течение последних месяцев. Укажите дозы.
- Перечислите на листе бумаги свои аллергии, случаи непереносимости лекарств и перенесенные заболевания.
- Вспомните медицинскую историю вашей семьи, чтобы доктор мог собрать семейный анамнез.
- Если вы способны обслуживать себя, примите перед визитом к врачу душ с использованием мыла или геля.
- ...



СОВЕТЫ, КАК ОБЩАТЬСЯ С ВРАЧОМ

- Не используйте обращения по полу.
- Правильно задавайте вопросы врачу.
- Не стесняйтесь задавать вопросы и описывать свои ощущения.
- Ничего не скрывайте!
- Не грузите врачей лишней информацией.
- Прямо спросите, как с врачом поддерживать контакт после приема.
- Задавайте вопросы: «Есть ли лечение лучше? Можно ли еще что-то сделать?»
- Просите разъяснений, если вам что-то непонятно. До упора.
- В конце приема лучше повторить все, что назначил врач, потому что вы могли неправильно его понять.
- Обратите внимание на компетентность врача.
- Повремените с критикой.
- Мнение другого специалиста может быть ценно.
-

ПРАВИЛО ПЯТИ «П», ЕСЛИ КОНФЛИКТ ПРОИЗОШЕЛ



- Позволить высказать свое мнение
- Признать правоту оппонента
- Проверить, насколько правильно дана оценка сложившейся ситуации.
- Прояснить ситуацию и разобраться её по фактам
- Предложить решение проблемы



Помните, что взаимодействие между врачом и пациентом в ходе оказания медицинской помощи – один из главных компонентов успеха.



СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!



Тренинг «ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ»
<https://forum-vsp.ru/tren-23-1/>