

Тюменцы чаще всего жалуются на нетактичное поведение врачей, с этим связано более 90% жалоб в учреждениях здравоохранения области. Об этом во время круглого стола рассказала директор департамента здравоохранения Тюменской области Инна Куликова. «Более 90% жалоб пациентов связаны с тем, что врач не то сказал, не так посмотрел, не нашел контакта с пациентом или в чем-то не убедил. В конечном итоге вся ответственность в этих взаимоотношениях возлагается на врача, то есть практикуется патерналистская модель. Хотя зачастую пациенты и сами уходят от контакта, либо манипулируют своим состоянием, либо агрессивно настроены»,— сказала Инна Куликова.

К слову, в каждом учреждении здравоохранения есть комиссии по этике, которые занимаются жалобами на врачей и на средний медицинский персонал. При рассмотрении каждого обращения приглашают пациента. Инна Куликова отмечает, в нашей стране наиболее развита патерналистская модель взаимоотношений между врачом и пациентом — когда врач выступает мудрым, внимательным отцом и относится к пациенту как к ребенку, который требует внимания и заботы. Патернализм сформировался еще в советские годы и распространен во многих сферах.

По мнению Инны Куликовой, на смену этой модели взаимоотношений должна прийти коллегиальная — когда врач и пациент — это два равноправных сотрудничающих друг с другом партнера. Понятно, что врач имеет специальные познания и заведомо находится в более выигрышном положении по отношению к пациенту, но в условиях партнерских взаимоотношений, по сути, врач должен рассказать, что происходит с пациентом, какое у него состояние и предложить некие варианты лечения и решения проблемы. При этом пациент берет на себя ответственность за состояние своего здоровья равную с врачом. «Если при патерналистской системе пациент заведомо перекладывает полностью ответственность за состояние своего здоровья на врача, и последний заведомо, как старший, виноват в том, что происходит с пациентом, то в коллегиальной модели отношений мы должны быть равноправными партнерами. И пациент, как равноправный партнер, полностью берет такую же ответственность за состояние своего здоровья, — отмечает Инна Куликова. — Те конфликты, которые возникают между врачом и пациентом, вызваны ломкой стереотипов и переходом с патерналистской модели на коллегиальную. На мой взгляд, этот переход происходит очень медленно».

Заведующий хирургическим отделением № 1 ОКБ № 2 Михаил Аксельров, в прошлом году признанный лучшим врачом России, считает, что сейчас общаться с пациентами стало значительно сложнее. «Интернет пагубно влияет на пациентов, не всегда они находят то, что на самом деле стоит читать и на что стоит обращать внимание. Отзывы, которые пишут о врачах, кто-то доволен их работой, кто-то нет, у каждого свое мнение. Мы привыкли к системе, когда говоришь пациенту, что надо делать, и он с этим соглашается. Сейчас с этим стало очень сложно, — рассказывает Михаил Аксельров. — Большинство пациентов жалуются на поведение врачей. К примеру, когда пациент не хочет слышать, что ему говорит врач, и когда граница терпения заканчивается, и какое-то одно может не совсем ласковое слово, сразу пишут жалобу. Потому что на врачебные ошибки, на качество оказания медицинской помощи единицы. Тут, наверное, надо перестраиваться. Если пациенты будут нести такую же ответственность, как и врачи, выполнять данные рекомендации, возможно, что-то изменится».

В законе Об основах охраны здоровья прописано, что пациент несет ответственность за свое здоровье, но меры этой ответственности нет. По словам Инны Куликовой, она должна быть не обязательно административной или уголовной, ответственность

пациента за свое здоровье может быть поощрительной. «То есть человек, который соблюдает врачебные рекомендации и ведет здоровый образ жизни, имеет какие-то бонусы, связанные, например, с санаторным лечением. К сожалению, у нас пока это не развито, но опыт разных стран показывает, что такие примеры работают. Или наоборот, если человек курит, неправильно питается и не снижает свой вес, то страховой взнос у него увеличивается. На сегодняшний день зачастую мы заложники ситуации, когда пациенты перекладывают большую часть ответственности на доктора», — добавила Инна Куликова.

nashgorod.ru