

Тема взаимоотношений врачей и пациентов волнует практически всех – каждый из нас может оказаться на месте пациента. Особенно актуальной эта тема была 10-15 лет назад - пациенты жаловались на отношение врачей к ним, врачи же, наоборот, были недовольны полным неуважением пациентов. Однако по сей день, несмотря на кардинальные перемены в медицине, ситуация меняется мало - довольно часто мы сталкиваемся с тем, что хорошие результаты лечения в большинстве своем зависят от того, как выстраиваются взаимоотношения пациента и врача. В XXI веке образ врача в глазах людей, не имеющих прямого отношения к сфере здравоохранения, остается весьма размытым. Советское представление о враче, которое оставалось популярным в глазах многих россиян еще долгие годы после распада СССР, уже давно ушло в прошлое. Изменилось отношение к докторам и в целом к системе здравоохранения не только со стороны пациентов, но и со стороны даже самих медработников. Однако многие люди, собираясь на прием к врачу, нередко задают множество актуальных для них вопросов: кто он, этот врач? что он из себя представляет? можно ли ему доверять? достаточной ли квалификацией он обладает? И по-прежнему эти вопросы звучат риторически.

Нередко в наше время можно увидеть отзывы о врачах как о хапугах: мол, медицинские услуги стали слишком дорогими, а медперсонал умышленно старается заработать на болезнях людей. Именно готовность врачей помочь за определенную плату в настоящее время все больше пугает пациентов и зачастую вызывает бурю эмоций.

На самом деле в данной ситуации, когда речь идет о финансовой стороне медицины, понять можно не только больных, но и врачей. Многие из пациентов, родившиеся и выросшие в Советском Союзе, привыкли к бесплатной медицине, поэтому не хотят мириться с нынешним положением дел в сфере здравоохранения, где государственные медицинские услуги уже давно уступают частным. Но для большинства людей (в особенности пожилого возраста) подобное положение дел до сих пор шокирует: даже самые обыкновенные процедуры, которые можно сделать в государственной поликлинике бесплатно, вдруг становятся платными. Поэтому многие пациенты стали задавать один и тот же вопрос: за что платить? В связи с этим легко можно понять и резкое нарастание негативного фона среди медперсонала. Но, если оглянуться вокруг, платной стала не только медицина, но и другие, ранее традиционно бесплатные сферы – образование, дороги, парковки и т.д., а медицина давно превратилась из искусства в сферу услуг. Это дает возможность пациентам рассуждать следующим образом – не вылечили – виноваты врачи, неудачно прошла операция – виноваты врачи. Все забывают о том, что организм каждого человек индивидуален, классические симптомы заболеваний давно уже претерпели изменения до неузнаваемости, а самое главное – люди обращаются к врачу очень поздно, пытаются лечиться самостоятельно, по рекомендациям соседей, знакомых, друзей, и в лучшем случае – фармацевтов аптек. Такая тактика приводит к прогрессированию заболевания, стертости клинической картины, более сложным методам диагностики и лечения, осложнениям, более длительной госпитализации, как следствие, к неудовлетворенности пациентов результатами медицинской помощи.

Возможно, на заре появления частных клиник, во многих из них делалась ставка на быстрый заработок клиникой денег. Сейчас ситуация изменилась - платные клиники заинтересованы в создании своей положительной репутации в глазах пациентов, поэтому и лечение, как, впрочем, внимание и отношение, здесь чаще более

качественное, нежели в большинстве муниципальных медучреждений. Во многих случаях в платных клиниках медперсонал вовсе не пытается вытянуть с пациента деньги, а, напротив, многие медики дают соответствующие советы, каким образом можно уменьшить расходы на лечение не потеряв в его качестве.

В муниципальных медучреждениях многие врачи крайне недовольны грубым отношением пациентов, поэтому вполне объяснимо их нежелание принимать подобных людей, тем более за такую чисто символическую зарплату, которую предоставляет государство. Однако и здесь идеализировать вовсе не стоит: есть и в государственных медучреждениях порядочные и вежливые доктора, а есть и в платных клиниках недобросовестные врачи – тут уже дело чисто в человеческом характере, и «защипываться» на этом было бы неправильно.

В проблеме взаимоотношений врача и пациента немалую роль играет эмоциональная составляющая. Очень часто негативное отношение людей к медицинским работникам формирует именно отсутствие в обществе положительного образа врача. Это нередко ставится серьезной преградой в установлении между доктором и пациентом духовного и эмоционального контакта, без которого полноценное лечение невозможно. Если пациент изначально воспринимает врача как врага, то вряд ли он будет прислушиваться к его советам. Следовательно, именно доверие к врачу, активное участие в процессе лечения в виде добросовестного выполнения рекомендаций и процедур, назначенных врачом, – это залог успешного выздоровления.

Нельзя не отметить, что зачастую недоверие к докторам приводит и к вполне объяснимым печальным последствиям. Многие пациенты, имея доступ к специальной медицинской литературе и Интернету, занимаются самолечением, которое может и вовсе закончиться трагически.

Бывают ситуации, когда врач и больной действительно не могут найти общего языка, однако здесь нужно понимать, что все мы люди и подобные ситуации могут произойти между всеми, независимо от их рода деятельности. Но это вовсе не значит, что, как считают многие пациенты, что врачам сегодня нельзя доверять. Во-первых, не стоит какой-то единичный случай воспринимать как неизбежность, во-вторых, врачу доверять не просто можно, а жизненно необходимо. Например, если врач настойчиво рекомендует бросить курить, а пациент вовсе игнорирует его рекомендации и продолжает делать все по-своему, то в чем же тут вина доктора? Легче, конечно же, обвинить врача, который «лечил-лечил, а толку нет». Ведь известно, что многие заболевания нельзя не то, что вылечить, но и добиться улучшения, не соблюдая элементарных рекомендаций – например, бросить курить, не употреблять алкоголь, не находиться на солнце или не переохлаждаться. В Германии, например, пациенту с раком мочевого пузыря могут отказать в лечении, даже платном, если он продолжает курить. А у нас? Никто всерьез не воспринимает такие рекомендации, их в лучшем случае просто выслушают со снисходительной улыбкой.

Однако, встречаются такие ситуации, когда врачи и сами не стремятся налаживать контакт с пациентом, хотя умение слушать и слышать больного, вести с ним диалог, является этической нормой для любого медика.

Здесь необходимо также упомянуть то, что эффективность и безопасность лечения во многом определяются согласием и готовностью больного следовать инструкциям, данными врачом. Очень часто пациент принимает лекарственные препараты до тех пор, пока сохраняются симптомы, но иногда оказывается, что нужно продолжать лечение и

после устранения симптомов, а готовность выполнять врачебные назначения быстро становится досадной и унылой необходимостью. Поэтому пациенты в таких ситуациях достаточно редко продолжают соблюдать назначения, а последствия, в свою очередь, не заставляют себя ждать.

В медицине соблюдение предписаний определяется как степень выполнения пациентом всего лечебного плана, включающего не только прием тех или иных лекарственных средств, но и специального режима, образа жизни. Однако, согласно исследованиям поведения больных, лишь около половины людей, покидающих кабинет врача с рецептом в руке, принимают лекарства в соответствии с указаниями в инструкции, не врачебными. Возникает очень важный с практической точки зрения вопрос: почему? Что происходит с пациентом, неужели врачебного назначения, авторитета врача недостаточно для того, чтобы пациент следовал рекомендациям по лечению? В то же время возникает и другой вопрос: а надо ли вообще обращать внимание на это? Ведь выздоровление и/или сохранение здоровья - это индивидуальная проблема. Поэтому врачи стоят тоже на своем: не хочет пациент принимать лечение, и не надо! Это его проблема. Он сам должен заботиться о себе! Пациент проконсультирован, ему даны рекомендации, выполнять их или нет – сугубо личное дело.

На самом деле все далеко не так. Даже если не говорить о врачебной этике, что само по себе звучит абсурдно, стоит обратить внимание на то, какое значение имеет несоблюдение предписаний для здравоохранения. Это не только повышает стоимость лечения, но и способно ухудшить состояние здоровья, что потребует привлечения дополнительных человеческих и финансовых ресурсов. Например, пропущенные дозы лекарств, принимаемых при заболевании сердца, могут служить причиной нарушения сердечного ритма и остановки сердца; пропущенные дозы средств, принимаемых при повышенном артериальном давлении, могут привести к инсульту; несоблюдение назначенной дозировки антибиотиков может привести к активации инфекционного процесса с последующим возникновением резистентных к препарату бактерий, не говоря уже об инъекциях инсулина, когда у пациента может возникнуть угрожающее жизни состояние и т. д.

И врачу, и пациенту нужно помнить о том, что каждый из них смотрит на ситуацию взаимоотношений друг с другом под разными углами. Очень часто больной для врача – это далеко не первый контрагент. Для него, помимо этого, в данной ситуации важны те приказы, которые он должен выполнять, те отчетные документы, которые он должен заполнять, и та ответственность, которую он несет и которую, естественно, он хочет минимизировать. Поэтому нередко из его уст можно услышать, что пациент должен делать так, как рекомендуется, иначе врач ни за что не отвечает. Для доктора важно, чтобы пациент был послушным, чтобы с ним возникало меньше проблем, чтобы на него не надо тратить много времени, чтобы он не занимался самодеятельностью, а желательно побаивался и жестко выполнял предписания. Таким образом, получается такая ситуация, что то, чего пациент ищет у врача, он не находит, потому что у того другие приоритеты, некогда ему и нет у него стимулов.

Не стоит забывать и о психологической совместимости врачей и пациентов. То, что будет казаться приемлемым одному, абсолютно недопустимо для другого. Поэтому многие психологи советуют искать своего доктора, того, который устроит именно этого пациента, к которому он будет приходить с удовольствием и доверять всецело. Именно от этого зависит, с каким настроением пациент будет проходить лечение и каков будет

результат.

Иногда непорядочность врачей по отношению к пациентам проявляется в ином виде. В настоящее время на многих интернет-форумах и в различных социальных сетях нередко можно встретить, как поливают грязью того или иного доктора. Однако, как правило, авторами подобных отзывов в большинстве случаев являются вовсе не пациенты, а сами же врачи. Здесь уже вступает в силу закон конкуренции: пренебрежительное отношение к своим коллегам, вынесенное на всеобщее обсуждение, помогает ему подобным образом самоутвердиться, компенсировать собственную неполноценность. Такие ситуации встречаются именно в частной практике с целью «переманить» клиентов. Но далеко не все потенциальные пациенты могут и хотят понимать истинное положение вещей, поэтому и верят в мифы, искусственно создаваемые непорядочными людьми.

Необходимо здесь отметить и еще одну важную деталь. Чаще всего обсуждаются проблемы взаимоотношений между врачом и пациентом исключительно только с точки зрения предупреждения конфликтов и решения последствий врачебных ошибок. Однако в действительности нужное консультирование решает гораздо больший круг проблем, связанных с ведением пациента.

Таким образом, отношения между врачами и их пациентами складываются лучше всего, если они основаны на трех важнейших качествах: взаимной ответственности, взаимного уважения и гибкости в поведении. Со стороны врача эти качества проявляются в умении слушать пациента, отвечать на его вопросы и давать понятные разъяснения, а также в готовности обсуждать нестандартные варианты решений и действий. Со стороны больного ответственное и гибкое отношение включает признание квалификации и опыта врача, готовность действовать по-другому при неожиданном повороте событий, а также понимание, что никто не сможет застраховать пациента абсолютно от всех неприятностей. Источник: [uroweb.ru](http://uroweb.ru)