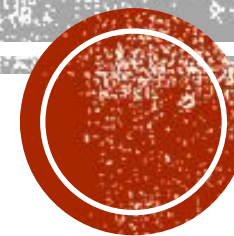


МЕДІАЦІЯ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНН Я



- По статистике **40-60 % жалоб пациентов могут быть полностью удовлетворены простым объяснением со стороны врачей.** Но для того, чтобы стороны могли объясниться, прояснить свои желания и потребности, услышать другую сторону - важно как-то кому-то организовать этот процесс. Именно этим и занимается медиация.

▪ **Медиация** – это одна из технологий урегулирования споров во внесудебном порядке, с участием третьей стороны – медиатора. Медиатор помогает сторонам выработать определенное соглашение в конфликтной ситуации, при этом, стороны сами для себя определяют условия урегулирования спора и сами контролируют процесс проведения процедуры.

- Данная методика урегулирования конфликтов основывается на следующих **принципах: добровольность; добросовестность, равноправие и сотрудничество сторон; беспристрастность и независимость медиатора; конфиденциальность.** Медиация базируется на доверии, которое стороны оказывают медиатору как лицу, способному обеспечить эффективное ведение переговоров.



В КАКИХ СЛУЧАЯХ ИСПОЛЬЗУЕТСЯ ПРОЦЕДУРА МЕДИАЦИИ В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ?

- при нарушении норм профессиональной этики при оказании медицинской помощи (услуги) пациентам;
- при нарушении конституционных прав граждан на получение бесплатной качественной медицинской помощи (услуги);
- при невыполнении обязательств условий договора возмездного оказания медицинских услуг;
- при нарушении норм трудового законодательства работодателем (главный врач) и сотрудником медицинской организации».

А ТАКЖЕ В ТАКИХ ВИДАХ КОНФЛИКТОВ:

- «врач - пациент»;
- «врач - родственники пациента»;
- «врач - врач»;
- «врач - средний и младший медицинский персонал»;
- «пациент - средний и младший медицинский персонал»;
- «пациент - администрация»;
- «администрация - персонал»;
- «врач - внешние организации»;
- «администрация - внешние организации».



ПРИМЕР

В одну частную стоматологическую клинику обратилась клиентка с требованием срочно вернуть ей деньги за просрочку изготовления импланта, а также компенсацию морального вреда. Пациентка вела себя крайне эмоционально. Врач и администрация клиники пытались провести с ней переговоры, но безуспешно.

Данная клиника входила в состав Ассоциации частных стоматологических клиник, которые продвигают медиацию, и внесли в свои соглашения с клиентами медиативные оговорки.

Медиативная оговорка – это пункт в договоре, который предусматривает проведение процедуры медиации в случае возникновения спора. Таким образом, клиентке было предложено обратиться к медиатору для урегулирования ситуации. В процессе медиативной сессии медиатором были использованы специальные техники, направленные на прояснение истинных интересов клиентки.



- Оказалось, что интерес ее состоит вовсе не в получении крупной суммы. Дело в том, что на вечер следующего дня у нее было запланировано очень важное событие, на котором она должна была предстать во всей красе. Она была крайне взволнована, растеряна, зла, обескуражена одновременно и не знала, что делать в этой ситуации. Обратилась в другую клинику, где ей пообещали срочно решить её вопрос, но за гораздо большие деньги. В итоге она и пришла требовать, с ее точки зрения, законную компенсацию в клинику.
- Как только клиника поняла истинный интерес пациентки, она предложила ей временный имплант хорошего качества с дальнейшим продолжением лечения и протезирования. Клиентка с радостью согласилась, и конфликт был исчерпан.
- Достаточно на минуту представить, что было бы, если бы этот спор решался в суде: пациентка не смогла бы присутствовать на важном для нее мероприятии либо чувствовала бы себя на нем некомфортно, клиника понесла бы огромные материальные и репутационные потери. Очевидно, что при таком развитии событий обе стороны проиграли, а медиация всегда нацелена на то, чтобы все стороны остались в выигрыше. Данный пример это прекрасно иллюстрирует.



ПРЕИМУЩЕСТВА ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ



ДЛЯ ПАЦИЕНТА

- значительное сокращение материальных затрат в связи отсутствием госпошлины, судебных и иных издержек;
- возможность быть услышанным, рассказать о своих переживаниях, волнениях в связи с самим фактом некачественного (по его мнению) оказания медицинских услуг;
- возможность встретится именно с тем врачом, который оказывал услуги, в отличие от судебного разбирательства, где лечебное учреждение представляют юристы;
- возможность получить именно тот результат который нужен пациенту, ведь не всегда потребности пациента выражаются в денежном эквиваленте, зачастую пациенту очень важно услышать извинения, признание своей ошибки, объяснение произошедшего;
- сохранение возможности посещения того же лечебного учреждения в дальнейшем без ощущения негативного отношения со стороны всех и каждого работающего в нем;



ДЛЯ ВРАЧА

- конфиденциальность рассмотрения конфликтной ситуации; ведь даже в ситуации, когда врач оказывается прав, само участие в судебном разбирательстве сказывается на его репутации;
- возможность объяснить пациенту свое видение произошедшего, ответить на возникшие вопросы, прояснить ситуацию;
- обеспечивает сохранение позитивного контакта с пациентом;
- способствует повышению доверия со стороны пациентов;
- приводит к быстрому и неформализованному разрешению конфликтов без вмешательства вышестоящих инстанций или судебных органов;
- способствует сохранению имиджа и репутации медицинского учреждения, повышению его конкурентоспособности на рынке медицинских услуг.



ПРИМЕНЕНИЕ ПРОЦЕДУР МЕДИАЦИИ

- В настоящее время осуществляется реализация **Федерального проекта «Развитие системы оказания первичной медико-санитарной помощи»** Национального проекта «Здравоохранение». В соответствии с данным проектом предполагается, что страховыми медицинскими организациями в 2019-2024 гг. будет осуществляться **досудебное урегулирование претензий** со стороны застрахованных лиц к медицинским организациям по результатам оказания медицинской помощи, в том числе – **с применением процедуры медиации.**
- Созданы **Центры медиации** при НП «Медицинская Палата Ульяновской области», при Медицинской палате Бурятии, а также при Медицинской ассоциации Чувашской республики. В Смоленске благодаря совместным усилиям медиаторов и врачей за последние несколько лет **1532 медицинских спора решено медиацией**, и только 3 из них переданы в суд.
- Медиация является приоритетным направлением медицинской политики в настоящее время.



- Актуальность медиации как инструмента разрешения споров в здравоохранении сложно переоценить – именно поэтому в настоящее время при поддержке Росздравнадзора реализуется **проект «Национальная медицинская медиация»**.
- В рамках проекта заключено соглашение с Ассоциацией частных стоматологических клиник и Медико-стоматологической академией о сотрудничестве для интеграции медиации в здравоохранение. Так, по заказу Ассоциации медицинских работников были **обучены несколько десятков главврачей и юристов медучреждений**; в настоящее время **подготовлен специальный обучающий курс «Медиация в здравоохранении»** для медицинских работников.
- Эти образовательные программы и мероприятия осуществляются с целью **создания мощного пула медицинских специалистов, владеющих медиативными техниками и способных разрешать споры на начальных стадиях с наименьшими потерями для всех участников конфликтных ситуаций**. Данная мера способствует реализации масштабного проекта по интеграции медиации в сфере здравоохранения и развитию сферы в целом.

