Управление качеством в системе врач-пациент. Часть I. Под градом камней и палок

Категория: Управление качеством медицинской помощи
Опубликовано: Воскресенье, 08 октября 2023, 15:11
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 2324

Изначально эта работа задумывалась, как семилетняя ретроспектива авторской темы «О роли врача в управлении качеством медицинской помощи». Мне было интересно, что изменилось за прошедшее время в ней самой и вокруг неё?

Внимательно посмотрев по сторонам и поразмыслив, как следует, я пришёл к выводу, что принципиально не изменилось ничего. Имеются, усилиями активных и светлых людей, какие-то редкие локальные подвижки, и всё на этом. Из чего следует, что роль врача в управлении качеством медицинской помощи на протяжении многих лет удерживается в зачаточном состоянии благодаря действию каких-то факторов, которые изнутри самой темы не видны. Значит, нужно взглянуть шире, зайти с одного боку, с другого, пока источники проблем не будут обнаружены.

Начнём, пожалуй, с того, что можно назвать интимной частью медицинской практики. Эффективность лечебно-диагностического процесса напрямую зависит от взаимоотношений врача и пациента, которые могут как благоприятствовать, так и препятствовать достижению желаемых результатов медицинской помощи. Хорошие взаимоотношения являются желательными для врача, пациента и всех причастных, таким образом. Что важно, качество отношений взаимно в любом контексте, включая, хотя об этом и не принято говорить, клинический. Доверительных отношений не выстроить без стремления к тому всех участников взаимодействия.

В зарубежной, а в последние годы и в отечественной медицинской литературе проблеме выстраивания благоприятных для достижения медицинских целей отношений в системе врач-пациент уделяется большое внимание. Попутно разрабатываются основанные на алгоритмах технологии ведения пациентов, внедряются новые методики коммуникации, обеспечивающие преодоление сопротивления и достижение согласия пациента. Умение завоёвывать доверие пациента в современном мире стало явным конкурентным преимуществом, залогом успешной врачебной карьеры и необходимым условием устойчивого развития медицинского бизнеса.

В свою очередь, законодатель, исходя из наличия у врачей, среднего медицинского и иного персонала медицинских организаций специальных знаний и навыков, настаивает на неравнозначности положений «получателей и поставщиков медицинских услуг», как субъектов рыночных отношений. В которые медицина, увы, погрузилась с головой. Следуя этой логике, медицинским организациям вменяется обязанность уравновешивать сию «несправедливость» путём активного выявления, разъяснения и удовлетворения потребностей «получателей медицинских услуг», т.е., пациентов, в отношении их здоровья. Конечно, эта задача целиком и полностью ложится на плечи практикующих врачей.

Phoca PDF

Категория: Управление качеством медицинской помощи
Опубликовано: Воскресенье, 08 октября 2023, 15:11
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 2324

Действительно, специальными знаниями пациент, в отличие от медицинских работников, обладать не обязан, и в этом смысле, обращаясь за медицинской помощью, он доверяет. Отдавая своё здоровье и судьбу в чьи-то руки, пациент надеется на то, что руки эти умелы, чисты и принадлежат компетентным и ответственным людям, специалистам. Для того, чтобы надежды пациента были хоть на чём-то основаны, современный технологичный рынок предоставляет ему возможность широкого ознакомления с деятельностью медицинских организаций и врачей, включая их выраженную различными способами репутацию. Ведущую роль здесь играют отзывы других пациентов на т.н. «сайтах-агрегаторах». Сомнительной, правда, достоверности, но вкупе с другими доступными информационными источниками, а также с законодательно закреплённым за пациентом правом выбора врача и медицинской организации, худо-бедно система работает.

В то же время, насаждаемое с подобным подходом потребительское отношение пациентов к медицинской помощи небезвредно. Зачастую оно приводит к безответственности и, как следствие, к неэффективности лечебно-диагностического процесса, а также подталкивает к злоупотреблению правом склонных или кем-либо склоняемых к тому пациентов. В силу некоторых особенностей правового регулирования медицинской деятельности и общественных отношений (см., например, «Очерки о безлимитной преюдиции в медицинских процессах» – первый и второй), нередко – к чудовищным злоупотреблениям, стоившим уже немалому числу медиков карьеры, финансовой состоятельности, психического и физического здоровья, свободы и даже жизни.

Ещё больше медицинских работников, врачей особенно, отвращается подобными «резонансными» случаями от профессии. Большинство из них понимает свою миссию, как служение идеалам высшего порядка, в свете которых любое выдвинутое против них или уважаемых ими коллег обвинение уже означает падение. Уход из профессии означает для них освобождение от неумолимо надвигающейся морально неприемлемой перспективы. И без того перегруженные оставшиеся специалисты принимают на себя их нагрузку.

Указанные проблемы не являются специфическими для нашей страны, хотя у нас ситуация осложняется год от года набирающей силу кампанией по борьбе с «ятрогенными преступлениями». К сожалению, к дальнейшему её масштабированию имеются все предпосылки. Врачи непосредственно управляют лечебно-диагностическим процессом и несут всю полноту ответственности за его ход и результаты, которые на самом деле целиком им неподвластны (см. эссе «Трагедия гарантирована вероятностью»).

Специалисты здравоохранения постепенно превратились в заложников глобальной машины удовлетворения растущих запросов «потребителей медицинских услуг», игнорирующей самую суть врачевания. Эта уродливая

Phoca PDF

Категория: Управление качеством медицинской помощи
Опубликовано: Воскресенье, 08 октября 2023, 15:11
Автор: Андрей Таевский
Просмотров: 2324

машина, подменяющая медицинскую помощь нуждающимся в ней людям обслуживанием клиентов, начальства и всевозможных проверяющих, методично перемалывает и выплёвывает из медицинской среды недостаточно услужливых врачей, будь они хоть трижды хорошими клиницистами. По большому счёту, сказанное касается всех медицинских работников.

Естественным ограничителем потребительского запроса выступает доступность медицинской помощи. Структурные, кадровые, логистические и, конечно, финансовые препятствия на пути к необходимой медицинской помощи в той или иной степени знакомы, пожалуй, жителям любой страны. Только никто и нигде не считает такое положение приемлемым, особенно когда возникают проблемы с его собственным здоровьем или здоровьем близких. «Чисто коммерческий» подход к медицинской деятельности недопустимо циничен, он противоречит фундаментальным принципам медицины, нарушает базовые неотъемлемые права граждан на жизнь, здоровье и благополучие и, тем самым, нарушает конституции этих стран, а также подрывает основы государственной безопасности. Поэтому каждая страна стремится найти справедливый баланс между имеющимися небезграничными возможностями общественного здравоохранения и склонным к бескрайнему росту насущным потребительским запросом.

Внутри этого неразрешимого противоречия осуществляют свою деятельность медицинские организации, внутри него пребывают и трудятся врачи, средние медицинские работники и другие специалисты здравоохранения. Его следует принять, как данность. Но это не значит, что нет никаких возможностей смягчить его разноплановое негативное влияние, в т.ч. оказываемое на лечебно-диагностический процесс, качество медицинской помощи и взаимоотношения врача и пациента. Об этом и поговорим в следующей части статьи.

Обсудить в Телеграм

Обсудить вКонтакте

Каталог решений Здрав.Биз.

Всегда ваши, команда Здрав.Биз и Андрей Таевский.

Phoca PDF