

**Перспективы
медиации в
здравоохранен
ии**

??? или !!!

Сегодня пришло время для официального введения структуры медиаторов здравоохранения. Медиация важна не только как метод досудебного урегулирования споров, хотя это тоже очень важно, но это еще и способ выявления системных ошибок, которых пока очень много. Она будет способствовать уменьшению количества необоснованных жалоб, вырастет престиж врачей и медсестер, доверие пациентов к качеству оказываемой медпомощи. Также произойдет чистка медицинских рядов от некомпетентных специалистов, повысится правовая грамотность населения и медработников. С помощью медиаторов в будущем снизится количество гражданских и уголовных дел. Также проводится огромная экспертная работа, по привлечению специалистов, чтобы разрешить споры.

Охрана здоровья – приоритетное направление государственной политики Российской Федерации

- **Указа Президента РФ** от 07.05.2012 №597
**«О мероприятиях по реализации
государственной социальной политики»,**
- **Указа Президента РФ** от 07.05.2012 № 598
**«О совершенствовании государственной
политики в сфере здравоохранения»,**
- **Федеральный закон** от 21.11.2011 № 323-ФЗ
**«Об основах охраны здоровья граждан в
Российской Федерации»**

Барьеры на пути к цивилизованной охране здоровья:

- В ЛПУ отсутствуют должности юрисконсультов.
- В некоторых министерствах здравоохранения субъектов РФ нет не только юридических управлений или отделов, а даже и одного юриста.
- Аналогичная ситуация в большинстве государственных (муниципальных) учреждениях здравоохранения.

Барьеры на пути к цивилизованной охране здоровья:

- Нет требований, системы оценки и сертификации квалификаций.
- Нет стандартов профессиональной деятельности.
- Нет действенных механизмов привлечения виновных лиц к ответственности и обеспечения материальной ответственности перед потребителями услуг.

Барьеры на пути к цивилизованной охране здоровья:

- Нехватка специалистов для правового обеспечения реорганизации системы охраны здоровья и функционирования медицинских организаций.
- Качественная система подготовки, переподготовки и повышения квалификации юридических кадров для здравоохранения в настоящее время отсутствует.

**Современные условия
несовершенства нормативного
правового регулирования
медицинской деятельности,
сложившаяся судебная практика по
делам о защите прав граждан в сфере
охраны здоровья,
требуют **развития специализации
юристов по правовому
обеспечению
в сфере здравоохранения.****

Сколько стоит жалоба?

Цена жалобы, выходящей за пределы клиники, начинает неуклонно увеличиваться, обрастая судебными, экспертными и другими издержками

Сколько стоит жалоба?

Актуальность всестороннего изучения ситуаций противостояния пациента и медицинского персонала при возникновении претензий к качеству медицинской помощи в последнее десятилетие не требует доказательств

Сколько стоит жалоба?

Крайней напряженности этот конфликт достигает в тех случаях, когда за восстановлением нарушенного права на здоровье больной или его родственники обращаются в правоохранительные органы

Сколько стоит жалоба?

В этих случаях могут наступить наиболее тяжелые юридические последствия для ЛПУ, к тому же обе стороны неминуемо несут значительные материальные и моральные издержки

Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения

Росздравнадзор в ходе контрольно-надзорных мероприятий выявил типичные нарушения, обусловленные **ненадлежащим контролем за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан:**

значительный рост обращений – следствие их рассмотрения ненадлежащим образом в медицинских организациях

Причины конфликтов

Оказание медицинской помощи
относится к категории
«трудных ситуаций»
для пациента.

Трудная ситуация

-СИМПТОМЫ-

- осознание пациентом угрозы здоровью,
- трудности, связанные с ограничением привычного нормального режима,
- препятствия к реализации личных целей;
- возникновение у больного состояния психической напряженности как реакции на трудность (или опасность);
- существенные изменения у пациента привычных параметров деятельности и общения.

Трудная ситуация

- Предпосылок для усугубления таких трудных ситуаций в медицине достаточно, и если их не предупреждать, то они реализуются в конфликты.
- В случаях неудовлетворенности медицинской помощью имеют место трудности взаимодействия между врачом и больным.
- Это необходимо учитывать на всех этапах оценки качества медицинской помощи.

Трудная ситуация

Трудности взаимодействия находят свое выражение:

- в искажении восприятия,
- в отсутствии понимания и оценки информации;
- в конкурирующем взаимодействии врача и больного вплоть до конфронтации.

Медицинский конфликт

Факторы, влияющие на искажение информации в медицинском конфликте:

- состояние стресса;
- недостаток информации об оппоненте, который восполняется домыслами, носящими обычно негативный характер;
- уровень мотивов конфликта - чем он выше (сохранение здоровья), тем выше степень искажения информации при общении;
- ограниченность кругозора;

Симптомы медицинского конфликта

- попытки ограничения действий оппонента - нарастающий негативизм больного сталкивается с игнорированием его мнения врачом;
- нанесение морального ущерба врачом (грубое обращение) взаимно усиливается поисками нанесенного ущерба со стороны пациента, что обычно подробно отражено в исковых заявлениях и материалах допросов медицинского персонала, когда ситуация освещается с диаметрально противоположных позиций;
- в общении преобладают негативные эмоции с формированием «образа врага»;
- все ресурсы мобилизуются для победы над оппонентом, а не над недугом.

Признаки медицинского конфликта

В медицинской деятельности
рассматривают триаду:

врач – пациент – болезнь

Одной из важнейших мер профилактики
медицинского конфликта является

общение в духе сотрудничества.

Альтернативное урегулирование медицинского спора (конфликта)

**Федеральный закон № 193-ФЗ
«Об альтернативной процедуре
урегулирования споров
с участием посредника
(процедура медиации)»**

Медиация в медицинской деятельности

**Альтернативная
Процедура
урегулирования споров
с участием посредника
(медиатора)**

- **Медитация?**
- **Медикация?**
- **Медиация?**

- **«Медитация»** (от латинского meditatio – размышляю, обдумываю) обозначает умственное действие, направленное на приведение психики человека к состоянию углубленной сосредоточенности.
- **«Медикация»** (из поздней латыни, meditacatio – лечение) означает лечение различных заболеваний, а в настоящее время может применяться превентивно для поддержания здоровья
- **«Медиация»** (из поздней латыни, mediatio – посредничество) служит предотвращению конфликтных ситуаций и применяется сегодня для поиска решений.

Система охраны здоровья

- Пациент
- Родственники пациента
- Врач
- Другие врачи (коллеги)
- Руководитель подразделения
- Персонал (медицинский и обслуживающий)
- Взаимодействующие организации (страховые, компании, поставщики оборудования, подрядчики, фармацевтические компании, контролирующие организации и прочие)

Институт урегулирования конфликтов в системе отношений:

- «врач-пациент»
- «врач-родственники пациента»,
- «врач-врач»,
- «врач-персонал»,
- «пациент-персонал»,
- «пациент-руководитель»,
- «руководитель-персонал»,
- «врач-руководитель»,
- «врач-внешние организации».
- «руководитель-внешние организации»

Мнение о медицине (опыт обращения):

- Медицина в ужасном состоянии!
- Медицинский институт заканчивают за деньги!
- Хороших врачей единицы!
- Пациент - не специалист в медицине!
- Врачи в сговоре с фармацевтическими компаниями.
- Страховая медицина – обман, только бы не лечить!

Мнение о суде (опыт обращения в суды):

- В судах коррупция,
- Суды «управляемы» (не независимы),
- Судьи субъективны, предвзято относятся,
- Доверия к судебной системе нет.
- Суд – это надолго!

**«Альтернативное разрешение
споров» (АРС)**

**«Alternative Dispute Resolution» (ADR)
«Appropriate Dispute Resolution»**

**«Правильное (адекватное)
разрешение споров»**

Федеральный закон Российской Федерации
от 27 июля 2010 г. **№ 193-ФЗ**
**«Об альтернативной процедуре
урегулирования споров с участием
посредника (процедуре медиации)»**

Принят Государственной Думой 7 июля 2010 года
Одобен Советом Федерации 14 июля 2010 года

.....

.....

Статья 20. Вступление в силу настоящего
Федерального закона
Настоящий Федеральный закон вступает в силу с 1
января 2011 года.

Президент Российской Федерации Д.
Медведев

Статья 15. Требования к медиаторам

1. Деятельность медиатора может осуществляться как на профессиональной, так и на непрофессиональной основе.
2. Осуществлять деятельность медиатора на непрофессиональной основе могут лица, достигшие возраста восемнадцати лет, обладающие полной дееспособностью и не имеющие судимости.

Статья 16. Осуществление деятельности медиатора на профессиональной основе

1. Осуществлять деятельность медиаторов на профессиональной основе могут лица, достигшие возраста двадцати пяти лет, имеющие высшее профессиональное образование и прошедшие курс обучения по программе подготовки медиаторов, утвержденной в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

МЕДИАЦИЯ - принципы:

- добровольность (желание и добрая воля) сторон
- взаимоуважение
- конфиденциальность (приватность)
- сотрудничество и равноправие сторон
- беспристрастность и нейтральность медиатора
- независимость медиатора

Задача медиации

удовлетворить интересы
сторон, найдя оптимальный
выход из сложившейся
ситуации, с минимальными
негативными последствиями
и издержками

Медиация – «ЗА»

- минимальные материальные затраты, по сравнению с судебным деломпроизводством,
- экономия и управляемость временем,
- психологический комфорт («нервы», репутация, дальнейшее взаимодействие)
- исполняемость и реализация договоренностей.

Медиативная оговорка

Все возможные конфликты, разногласия и споры, вытекающие из настоящего договора (соглашения) или в связи с ним, стороны будут урегулировать с помощью процедуры медиации в Коллегии посредников (медиаторов) при Национальной Медицинской палате. В случае, если стороны не придут к соглашению по спорным вопросам с помощью процедуры медиации, такой спор подлежит разрешению в Третейском суде при Национальной Медицинской палате в соответствии с его регламентом. Решение Третейского суда является окончательным.

Отличия процедуры медиации от судебного разбирательства

Суд	Медиация
Процесс может начаться вопреки воле одной из сторон	Процедура медиации подразумевает добровольность
Судья назначается	Медиатор выбирается
Решение принимается в строгом соответствии с буквой закона	Решение принимается с учетом интересов сторон, но в рамках закона
Суд наделен властными полномочиями	Медиатор не имеет властных полномочий и лишь способствует выработке решения
Длительная и формализованная процедура	Ускоренная и неформальная процедура
Публичность процесса	Конфиденциальность
Состязательность сторон	Сотрудничество сторон

МЕДИАТОРОМ В НАЦИОНАЛЬНОЙ
МЕДПАЛАТЕ ДОЛЖЕН БЫТЬ В ПЕРВУЮ
ОЧЕРЕДЬ ВРАЧ , ПРОШЕДШИЙ КУРС
ОБУЧЕНИЯ ПО АТТЕСТОВАНЬИ В НАЦ
МЕД ПАЛАТЕ ПРОГРАММЕ

Ведение реестра

НАЦИОНАЛЬНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ
ПАЛАТА ВЕДЕТ РЕЕСТР МЕДИАТОРОВ

НАЦИОНАЛЬНАЯ МЕДИЦИНСКАЯ
ПАЛАТА
ВЫДАЕТ СЕРТИФИКАТЫ

193-ФЗ дает право профессиональному медиатору урегулировать споры, возникающие в организациях здравоохранения, после прохождения обучения по программе подготовки медиаторов

«Медиация. Базовый курс»,

утвержденной Министерством образования и науки РФ

Дополнительная профессиональная
подготовка по направлению

**«Медиация.
Особенности применения медиации
в сфере медицинской деятельности и
здравоохранения»**

УШАНОВ ЮРИЙ ВАСИЛЬЕВИЧ
НАЦИОНАЛЬНАЯ МЕДЕЦИНСКАЯ
ПАЛАТА

8 495 772 85 28

8 925 772 85 28

7728528@mail.ru