

**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 юрисконсульттов.
- 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