

ЭТИЧЕСКИЕ СУБЪЕКТЫ ЗАЩИТЫ ПРАВ ОТДЫХАЮЩИХ

Щекин Г.Ю., Литвиненко А.А.

Необходимы дополнительные регуляторы качества оказания медицинских услуг в условиях курорта. Такими регуляторами должны стать этические комитеты и комиссии.

Ключевые слова: санаторно-курортный комплекс, права отдыхающих, этические комитеты курорта.

ETHICAL SUBJECTS OF PROTECTION OF THE RIGHTS HAVING A REST

ShChekin G. JU., Litvinenko A.A.

Additional regulators of quality of rendering of medical services in the conditions of a resort are necessary. Ethical committees and the commissions should become such regulators.

Keywords: a sanatorium complex, the rights having a rest, ethical committees of a resort.

Несмотря на хорошую разработанность проблемы изучения прав человека в социологии медицины, анализ ее состояния в сфере санаторно-курортного обслуживания до сих пор почти не проводился. Имели место маркетинговые исследования потребительского спроса на санаторно-курортное обслуживание, но специально медицинская составляющая в этих исследованиях не эксплицировалась. Поэтому нами было проведено социологическое исследование мнения отдыхающих в санаторно-курортных комплексах городов Анапа, Геленджик и Сочи по вопросам качества оказания медицинской помощи. Анализ анонимного анкетирования отдыхающих являлся одним из видов управленческого процесса и позволил провести скрининговую оценку качества медицинской помощи, оперативно принимать меры по устранению недостатков. Исследование проводилось в летний период на базе 12 санаториев, обслуживающих от 400 до 1500 отдыхающих в месяц. Были опрошены 2000 респондентов, из них около 50% - это лица трудоспособного возраста. Целью исследования являлось получение информации по качеству медицинской помощи в санатории. Было выбрано определение качества оказания медицинской помощи как соответствие ожиданиям пациента. Подавляющее большинство пациентов (в среднем по санаториям 84%) удовлетворено медицинским обслуживанием и взаимоотношениями с врачами (91%) и средним медицинским персоналом (94%). От отношений «врач-пациент» во многом зависит конечный успех восстановительного лечения. И если пациент вновь хочет повторно обратиться именно к этому врачу и вновь выбирает повторно тот же санаторий, это является показателем качественной работы как врача, так и всего лечебного учреждения в целом. В том случае, когда пациент не удовлетворен отношением к себе лечащего врача, он постарается избежать повторной встречи с этим врачом. По данным опроса, установлено, что 78% респондентов вновь обратились бы к лечащему врачу, и только 22% пациентов либо не хотели вновь обращаться (при необходимости), либо затруднились ответить на этот вопрос.

В тех случаях, когда пациент не удовлетворен медицинским обслуживанием (10%) или затруднился ответить на этот вопрос (6%) можно предположить, что в отношениях между лечащим врачом и больным не возникло доверительных отношений, и это может привести к появлению жалоб. По результатам анкетирования выявлено, что 23% пациентов не знали о своих правах и не имели представления о том, куда необходимо обращаться, в случае нарушения их прав и при возникновении конфликтных ситуаций. В то же время во всех санаториях пациентам должна быть предоставлена информация о защите их прав. В подавляющем большинстве не знают о своих правах лица, входящие в возрастную категорию от 40 лет и старше, то есть отдыхающие, которые, как правило, чаще других обращаются к восстановительному лечению.

Отдыхающий должен получать весь объем необходимой медицинской помощи без задержки в процессе пребывания в санатории. Однако около 28% респондентов не

удовлетворены, и около 10% затруднились ответить на вопрос, удовлетворены ли они объемом предоставляемого обследования и лечения.

По результатам анкетирования определено, что при общении с пациентом врач не всегда разъясняет объем лечения и обследования, исходя из возможностей санатория. Лишь 61% респондентов положительно ответили на вопрос о полноте информации от врача об объеме лечения и обследования. Именно на стадии мотивировки лечащему врачу необходимо ознакомить пациентов со стандартами оказания санаторно-курортной помощи. Заинтересованность врачей и средних медицинских работников в качественных показателях своей работы, будет способствовать повышению числа отдыхающих, которые удовлетворены уровнем оказания медицинской помощи.

Около 14% респондентов на вопрос об их взаимоотношениях с администрацией санаториев дали отрицательную оценку. Это свидетельствует о том, что администрацией медицинских учреждений не налажен должный социальный, профессиональный и деонтологический контакт с отдыхающими.

Эти и другие, полученные в ходе исследования данные позволили заключить, что в курортных регионах должны создаваться специальные этические комиссии, которые будут заниматься всеми вопросами, связанными с соблюдением и реализацией прав отдыхающих по решению конкретных вопросов, в том числе получению качественного медицинского обслуживания. Создание этических комиссий является формой предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе оказания именно медицинских услуг (Комитеты по защите прав потребителей разрешают конфликты по поводу любых услуг, но в оценке медицинской ситуации они малоэффективны). [1] Они должны объединять представителей различных сторон, как оказывающих, так и получающих медицинскую помощь: врачей, пользующихся авторитетом среди коллег, должностных лиц здравоохранения, а также представителей общественных организаций. Включение их в команду позволит оптимально решать наиболее актуальные вопросы. Функциями таких комиссий (комитетов) являются следующие:

- проверка обоснованности жалоб и обращений отдыхающих, связанных с нарушением их прав;
- регулирование прав отдыхающих механизмами их обеспечения и защиты;
- утверждение принципа взаимного доверия во взаимоотношениях отдыхающих и медицинских работников;
- оперативное и объективное рассмотрение фактов нарушения прав отдыхающих и привлечение к ответственности за нарушение их прав;
- контроль и независимая экспертиза качества медицинской и лекарственной помощи.

Однако, необходимый эффект будет достигнут только на основе анализа эмпирических данных, полученных в ходе социологических исследований.

Социологическое исследование отношения отдыхающих к качеству оказания медицинской помощи в санаториях показало, что их оценки выше, чем в группе пациентов, оценивающих качество медицинской помощи в лечебных учреждениях. Однако проблемы возникают с предоставлением платных (не входящих в стоимость путевки) медицинских услуг.

Необходимы дополнительные регуляторы качества оказания медицинских услуг в условиях курорта. Комитеты по защите прав потребителей не обладают достаточной компетентностью в подобной экспертизе, существующие КЭК сосредоточивают свое внимание на ЛПУ, а не на санаториях. Этические комитеты (комиссии) пока в сфере санаторно-курортного обслуживания не сформированы. Следовательно, необходимо переориентировать работу КЭК и организовать работу этических комитетов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Седова Н.Н., Кузнецов А.В. Права пациентов: кто их защищает? //Социальное и пенсионное право. - 2009.-№4–0,3п.л.

