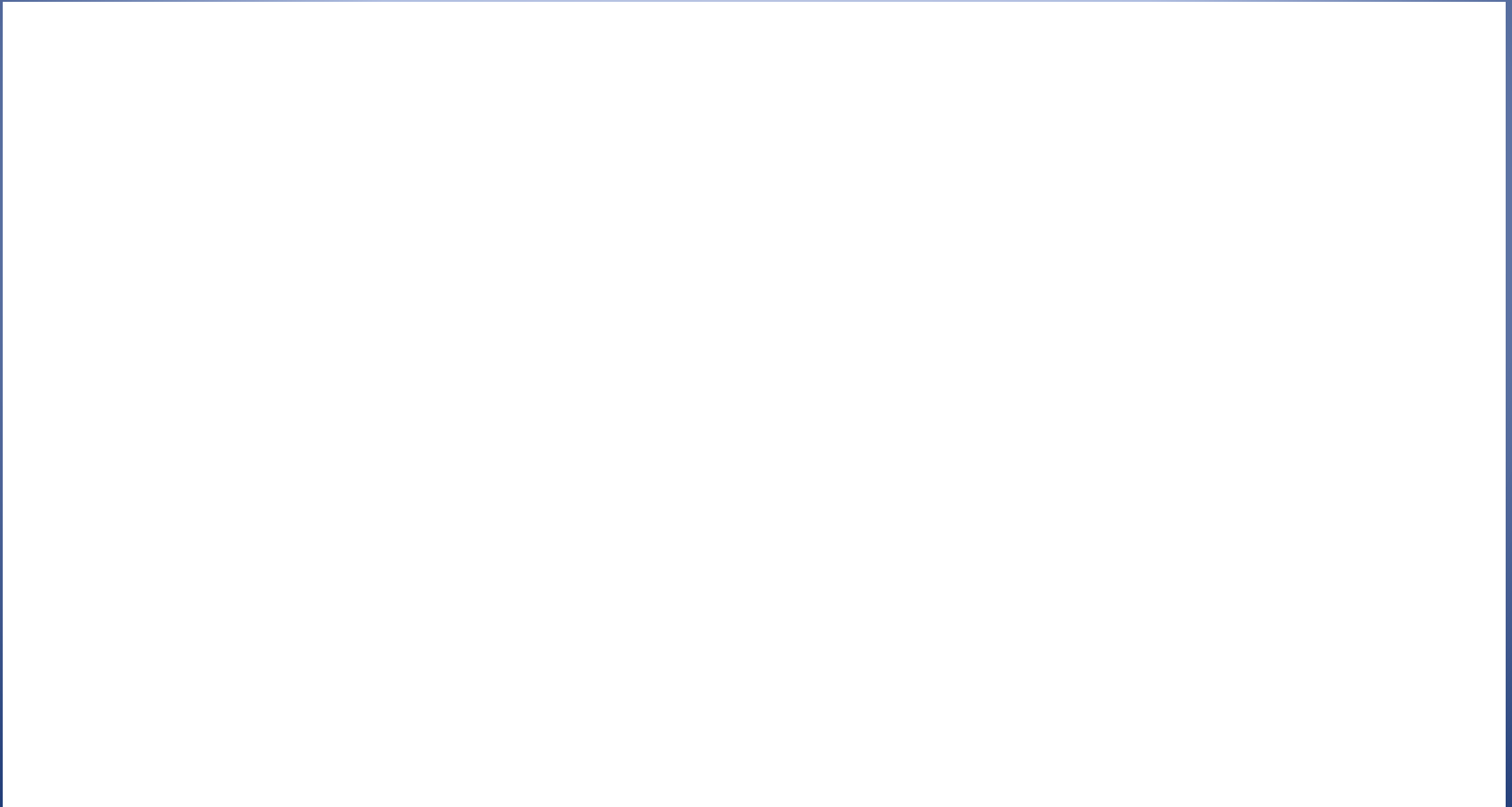


*Конфликт между врачом и
пациентом:*

Причины, диагностика и решения

***Конфликт- это наиболее острый
способ разрешения значимых
противоречий***



Нередко пациенты не доверяют лечащему врачу

Пренебрегают тактикой лечения, то есть выборочно принимают лекарства, самостоятельно заменяют их другими препаратами

В этом случае, достигнуть положительной динамики сложно,

Страдает имидж врача, отделения и учреждения в целом.



**Доверительному контакту
мешают
идеальные образы пациента и**



При взаимодействии с медицинским учреждением пациенты и их родственники могут демонстрировать:

- **Сопротивление изменениям, что вызвано естественной для многих людей боязнью нового;**
- **Сопротивление расходам;**
- **Сопротивление предложению медицинской услуги, не удовлетворяющей определенные потребности пациента;**
- **Со**
- **оп**

Сопротивление изменениям- как причина

**Врач должен четко и доступно разъяснить
больному,
ради чего тот будет предпринимать усилия,
или испытывать дискомфорт**

Сопровождение расходов

Важно отметить недопустимость участия врача в обсуждении стоимости медицинской услуги, для беседы на данную тему существуют другие специалисты.

Обсуждаться с лечащим врачом должны не стоимость диагностики или лечения, а те преимущества, которые получает пациент: точность диагностики, эффективность лечения и комфортность получения медицинской помощи.

Неудовлетворенность

Речь идет о потребности пациента в уважении и доверии к врачу, его желании получить гарантированный эффект, пребывать в комфортных условиях, желании новизны или престижности предлагаемых методов обследования и лечения.

Эти потребности легко выявить во время беседы с пациентом в отношении

Соппротивление эмоционального характера

Внимание и искреннее сочувствие могут снизить напряженность в процессе общения врача и пациента. Проявленная человеческая заинтересованность может помочь избежать проецирования негативного образа на отдельного врача.

Наличие негативного опыта

Проявляется как эмоциональное сопротивление, враждебность будет выражаться в страхе перед определенной процедурой (гастроскопия например).

Страх и неприятие могут являться следствием психотравмирующей ситуации, связанной с той или иной манипуляцией.

Новая этика – партнерство!

90 % конфликтов между пациентами и врачами возникает из-за нежелания или неумения врача разговаривать с пациентом, объяснить ему что-либо. Пациент, который чего-то не понял, отнимет позже у врача в несколько раз больше времени и нервов

Нужно

модель

Спасибо за внимание

