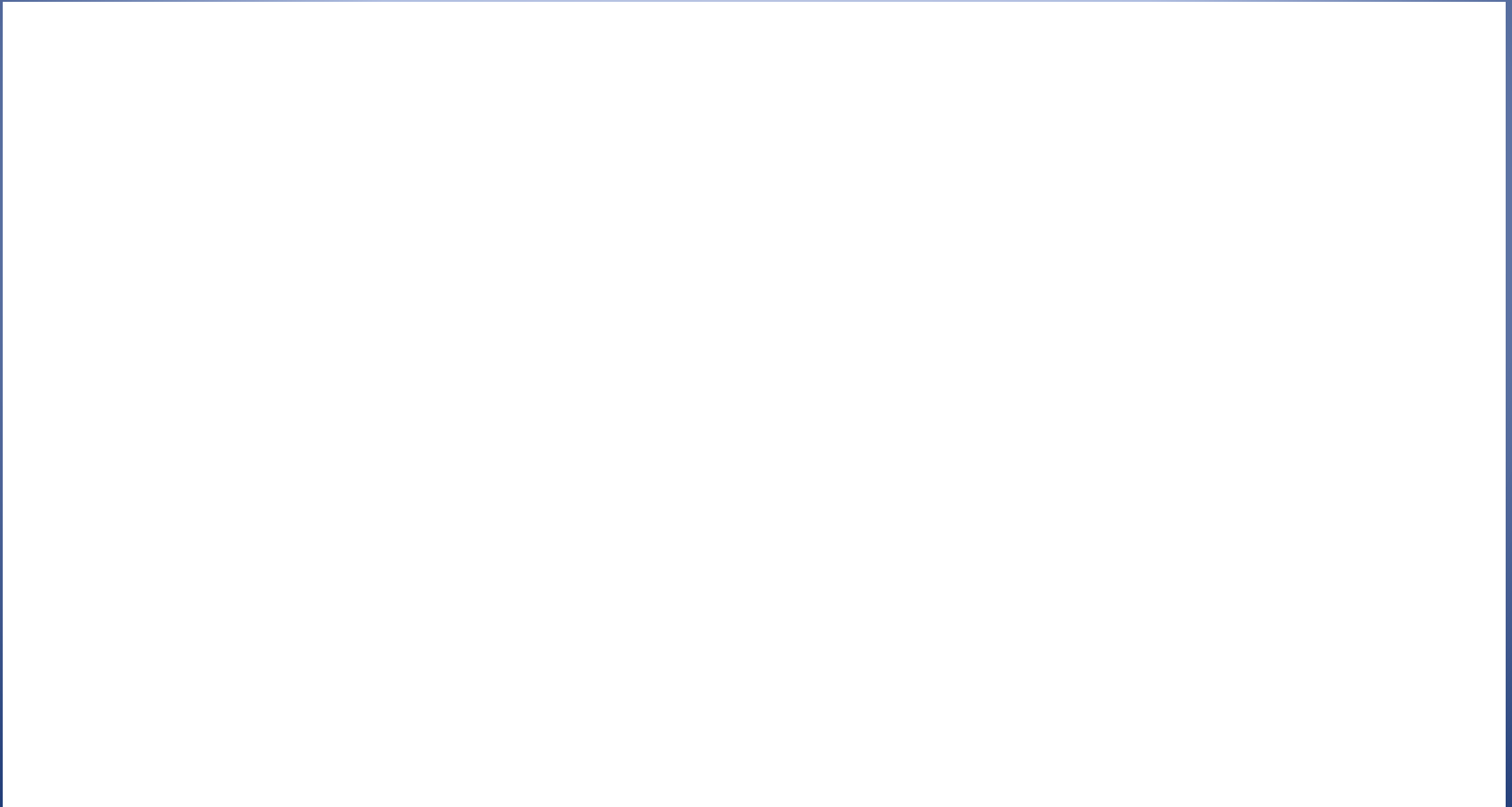


*Конфликт между врачом и  
пациентом:*

*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, объяснять 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***

