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 пашента 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;
- Co оп

Сопротивление изменениям- как причина

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

Сопротивление расходам

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 пациент

Сопротивление 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

Нуж

Спасибо за внимание

