

Возможности применения нового метода медиации при разрешении конфликтов в сфере оказания медицинских услуг лечебно-профилактическими учреждениями

*А.Т. Арутюнов, **Ц.А. Шамликашвили

*Главное медицинское управление Управления делами Президента РФ

**АНО «Научно-методический центр медиации и права»

За последние полтора десятилетия в России произошли коренные социально-экономические преобразования. Переход к рыночным отношениям не мог не затронуть такую значимую с социальной точки зрения сферу, какой является система оказания медицинской помощи и здравоохранение в целом. Развитие системы обязательного и добровольного медицинского страхования требует комплексного подхода к новым отношениям между врачом и пациентом, медицинскими работниками и пациентом, медицинским учреждением и пациентом, медицинским учреждением и медицинской страховой компанией и т.д. [2, 3]. Одной из сфер, требующих особого внимания, является разрешение споров и конфликтов, возникающих в сфере оказания платных медицинских услуг [1]. Необходимы не только механизмы оперативного разрешения споров между лечебно-профилактическим учреждением, медицинской страховой компанией и пациентом к обоюдному удовлетворению вовлеченных в них сторон, но и создание условий для предупреждения ситуаций и конфликтов, способных впоследствии перерасти в правовые споры и судебные тяжбы (неизменно влекущие за собой репутационные риски как для отдельных работников здравоохранения, так и для медицинских учреждений). При этом не следует забывать и о тех эмоциональных и материальных затратах, которые ложатся на плечи пациента и/или его близких.

Именно поэтому во многих странах, особенно там, где развита страховая медицина, и медицинская помощь преимущественно оказывается на платной основе, в последние десятилетия активно развивается и внедряется в практику внесудебного разрешения различных конфликтов, а также в области управления новый метод медиации и институт медиаторов (омбудсманов) [4].

Медиация - это внесудебный, междисциплинарный, четко структурированный метод корректного разрешения споров (посредничества), обеспечивающий выработку взаимоприемлемого соглашения при сохранении доброжелательных отношений и чувства собственного достоинства. Это посредничество, представляющее собой деятельность специалиста по урегулированию споров, которая осуществляется в рамках переговоров спорящих сторон в целях заключения между ними мирового соглашения (информированного консенсуса).

Цель медиации — содействовать способности участников спора урегулировать свой конфликт самостоятельно, к взаимному согласию и к обоюдной пользе.

Основными принципами медиации являются: проявление уважения друг к другу, принятие друг друга, умение слушать и слышать, высокоэффективное общение, обязательное соблюдение конфиденциальности, экономия времени, финансов и эмоциональных ресурсов, предотвращение психологических травм и другие.

Медиация применяется в разрешении споров, возникающих в экономической и трудовой сфере, а также в области управления. Так, при конфликтах при основании, преобразовании или разделе компаний, включая объединения представителей свободных профессий (например, врачей).

Наряду с этим, в Австрии в результате выполнения проекта «Семейная консультация — Медиация — Сопровождение детей при разводе или расставании родителей» создано «Австрийское объединение сомедиации». Сомедиация осуществляется командой медиаторов, состоящей из юриста и психотерапевта.

Различают следующие основные роли медиаторов в процессе ведения медиации: председатель, формулировщик, подсказчик, оценщик, лидер. Естественно, что на практике эти роли могут в различных комбинациях сочетаться.

Медиатор должен обладать следующими способностями и навыками (по Дулабауму): проявление беспристрастности (нейтральности), умение принимать участников с их сильными и слабыми сторонами, признание и уважение участников, поддержка обеих сторон.

Предложения по Директиве Европейского Парламента и Совета относительно некоторых аспектов медиации в гражданских и коммерческих делах

Статья 2— Определения

а) «Медиация» — означает любой процесс вне зависимости от его обозначения, в котором две или более сторон спора прибегают к помощи третьей стороны с целью достижения соглашения о разрешении их спора, и вне зависимости от того, был ли этот процесс инициирован сторонами, предложен или назначен судом или предписывается национальным законодательством государства — члена ЕС. Она не включает в себя усилия судьи по разрешению спора в ходе судебного рассмотрения спора.

б) «Медиатор» — означает любую третью сторону, осуществляющую медиацию, вне зависимости от наименования или профессии данной третьей стороны в соответствующем государстве — члене ЕС и вне зависимости от того, каким образом эта третья сторона была привлечена или затребована для проведения медиации.

Статья 3 — Обращение к медиации

Суд, рассматривающий иск, может, если это представляется целесообразным и с учетом всех обстоятельств дела предложить сторонам прибегнуть к медиации для разрешения их спора. В любом случае суд вправе требовать от сторон принять участие в информационной сессии по вопросам использования медиации.

Основная задача медиатора, осуществляющего работу при медицинском учреждении, — повышение уровня безопасности пациентов, снижение материальных затрат на

устранение последствий врачебных ошибок, повышение удовлетворенности как пациентов, так и медицинского персонала, и создание неформальной обратной связи с пациентами, необходимой, чтобы вести работу по совершенствованию услуг, оказываемых медицинским учреждением.

Данные, полученные как в Европейских странах, так и в США, свидетельствуют о том, что наличие в медицинском учреждении такого профессионально обученного специалиста является эффективным ресурсом в системе разрешения разногласий, споров и конфликтов между пациентом и медицинским учреждением, а также важным инструментом для повышения удовлетворенности пациентов указанными услугами [4].

Медиатор в медицинском учреждении обладает возможностью способствовать выработке решения относительно проблем, возникающих между пациентом и лечебным учреждением на ранних этапах - намного раньше, чем они перерастут в правовой конфликт. Чаще всего это споры, связанные с врачебными ошибками. Нередко их причиной также становятся неудовлетворительные взаимоотношения между пациентом и провайдером медицинских услуг, неудовлетворенность результатом лечения или качеством ухода, ожидаемым или внезапным летальным исходом, а также потенциальные правовые иски против медицинского учреждения.

Медиатор является беспристрастным третьим лицом, которое содействует переговорам между пациентом и медицинским учреждением, сосредотачиваясь на глубинных интересах и нуждах спорящих сторон. Медиатор проясняет восприятие и понимание проблемы, конкретизирует предмет спора и формулирует темы для обсуждения, помогает найти или создать новые опции в разрешении спора и выработать решения, способные помочь сторонам достичь взаимно удовлетворяющего соглашения. Результат такой работы практически всегда является позитивным и обнадеживающим, так как помощь медиатора позволяет успешно, к взаимному удовлетворению сторон, разрешить до 70% споров — и, что немаловажно, сделать это в короткий срок, чаще всего в течение нескольких часов [4].

Чаще всего пациентам необходимы объяснения неожиданных или непредвиденных событий, и извинения, а также заверения в том, что подобные случаи (или практика) не повторятся впредь, в том числе в отношении других пациентов.

Наряду с вышесказанным следует отметить существование еще одного потенциально конфликтного вектора взаи-

модействия в сфере оказания медицинских услуг. Это отношения между медицинским учреждением и медицинскими страховыми компаниями, где чаще всего конфликт легко может перерасти в правовой иск и судебную тяжбу. Поэтому разрешение подобных конфликтов с помощью медиации на ранней стадии особенно важно, поскольку позволяет предотвратить их трансформацию в предмет судебного разбирательства. Это вполне под силу обученным медиации управленцам, юристам и врачам медицинского учреждения. Их действия позволяют не только сохранить репутацию медицинского учреждения, но и быстрее разрешить разногласия или спор, в котором непосредственно затронуты интересы пациента. Немаловажным также представляется тот факт, что удается сохранить партнерские отношения с медицинской страховой компанией.

Итак, медицинское учреждение, обучив нескольких управленцев, юристов и врачей, получает так называемых медиаторов, что, безусловно, будет способствовать улучшению качества их взаимодействия с пациентами и заказчиками услуг, особенно в области конфликтной компетентности.

Таким образом, использование метода медиации может оказаться весьма полезным при урегулировании конфликтных ситуаций в области оказания лечебно-профилактических услуг медицинским учреждением.

Литература

1. Арутюнов А. Т., Окоёмов М. Н., Турзин П. С., Шерешков Г. М. Организация и проведение медико-экономической экспертизы качества оказания платных медицинских услуг: Учебное пособие. — М.: ЗПО «Принт-Ателье», 2008. — 56 с.

2. Арутюнов А. Т., Турзин П. С. Приоритетные направления развития системы оказания медицинской помощи государственным служащим // Сборник трудов научной конференции «Актуальные вопросы амбулаторно-поликлинической практики», посвященной 25-летию ФГУ «Поликлиника № 3» УД Президента РФ. — М., 2006. — С. 41-45.

3. Миронов С. П., Арутюнов А. Т., Турзин П. С. Государственный служащий: профессиональное здоровье и долголетие. — М.: ЗАО «Принт-Ателье», 2006. — 352 с.

4. Шамликашвили Ц. А. Медиация как метод внесудебного разрешения споров. — М.: Изд-во ООО «Межрегиональный центр управленческого и политического регулирования», 2006. — 86 с.