

УДК 347

ПЕРСПЕКТИВЫ МЕДИАЦИИ В ОБЛАСТИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**М.С. ПРИСТАВКО***(Представлено: П.В. СОЛОВЬЕВ)*

Рассматриваются перспективы применения медиации в области здравоохранения в Республике Беларусь. Выделяются преимущества процедуры медиации и рассматриваются основные причины конфликтов в сфере здравоохранения.

Примирительные процедуры, в том числе медиация и заключение медиативного соглашения – явление относительно новое в белорусском праве, лишь не так давно, Законом Республики Беларусь от 12 июля 2013 г. № 58-З «О медиации», закрепленное законодательно.

Медиация может применяться как альтернатива судебному урегулированию спора, так и в рамках уже начатого производства по делу [1].

Охрана здоровья – приоритетное направление государственной политики в Республики Беларусь. В статье 3 Закона Республики Беларусь «О здравоохранении» от 18 июня 1993 года представлены основные принципы государственной политики Республики Беларусь в сфере здравоохранения. Из них можно выделить: создание условий для сохранения, укрепления и восстановления здоровья населения; обеспечение доступности медицинского обслуживания, в том числе лекарственного обеспечения; ответственность государственных органов, организаций за состояние здоровья населения [2].

Однако в случаях неудовлетворенности медицинской помощью имеют место трудности взаимоотношения между врачом и пациентом. Это необходимо учитывать на всех этапах анализа качества медицинской помощи. Трудности взаимоотношения находят свое выражение: в искажении восприятия, в отсутствии понимания и оценки информации; в конкурирующем взаимодействии врача и больного вплоть до конфронтации.

Факторы, влияющие на изменение информации в медицинском конфликте: состояние стресса; недостаток информации об оппоненте, который дополняется домыслами, носящими обычно негативный характер; уровень мотивов конфликта – чем он выше (сохранение здоровья), тем выше степень искажения информации при общении.

Симптомы медицинского конфликта выражаются в попытках ограничения действий оппонента - нарастающий негативизм больного сталкивается с игнорированием его мнения врачом; нанесение морального ущерба врачом (грубое обращение) взаимно усиливается поисками нанесенного ущерба со стороны пациента, что обычно подробно отражено в исковых заявлениях и материалах допросов медицинского персонала, когда ситуация освещается с противоположных позиций; в общении преобладают отрицательные эмоции с формированием «образа врага»; все ресурсы привлекаются для победы над оппонентом, а не над недугом [3].

Именно в таких случаях медиация будет является наиболее благоприятным выходом из ситуации. Ведь задача медиации состоит в удовлетворении интересов сторон, найдя оптимальный выход из ситуации, с минимальными негативными последствиями и издержками. По сравнению с судебным разбирательством медиация экономит денежные средства и время, сохраняет репутацию врача и учреждения здравоохранения.

Медиация обеспечивает сохранение благоприятного контакта с пациентом или с контрагентом (со страховой компанией); повышает доверие со стороны пациентов и контрагентов и помогает сохранить долгосрочные партнерские отношения; приводит к быстрому разрешению конфликтов без вмешательства вышестоящих инстанций или судебных органов; дает фактический материал для мониторинга и конструктивной работы с персоналом. Медиация также способствует сохранению имиджа и репутации медицинского учреждения, повышению его конкурентоспособности на рынке медицинских услуг; помогает формированию корпоративной культуры, ориентированной на удовлетворение нужд и потребностей как пациента, так и персонала – на основе принципов взаимоуважения; дает возможность получения обратной связи, способствующей принятию мер для совершенствования качества медицинских услуг и предотвращения повторения аналогичных ситуаций или ошибок.

Примером может служить Центр эффективного разрешения споров (Centre for Effective Dispute Resolution, или CEDR) в Великобритании. CEDR осуществляет свою деятельность уже более 30 лет, за это время в него обратились более 70 000 тысяч человек. Причиной такого высокого положения является широкий выбор квалифицированных медиаторов (как по географическому признаку, так и профессиональным сферам) и процедур. CEDR осуществляет разрешение споров в различных сферах: банковской,

финансовой, строительной, образования, здравоохранения, фармацевтике, информации, коммуникаций, природных ресурсов, страховании, СМИ, транспорта, спорта и др. [4].

Есть ли такая необходимость в медиации в нашей стране? Может, у нас все так благополучно, что достаточно и тех механизмов правовой защиты, которые применяются в белорусской медицине в настоящее время?

Нет сомнения, что конфликты имеются и в белорусской медицине. Согласимся с мнением Сергея Игумнова, доктора медицинских наук, профессора, председателя правления Белорусской ассоциации психотерапевтов: «Врачи сегодня вынуждены отвлекаться на жалобы и конфликтные ситуации, тратить на них время и нервы. Между тем значительную часть таких случаев можно предотвратить – будь выше профессионально-психологическая культура медицинских работников» [5].

С каждым годом по Беларуси растет количество жалоб в области здравоохранения. В первую очередь это связано с недостаточной информированностью населения о порядке оказания медицинской помощи, а также с нежеланием врачей в должной степени заниматься пациентом. Помимо этого, жалобы граждан рассматриваются ненадлежащим образом, что приводит к повторным обращениям.

В таких условиях медицинской организации необходимо искать способы защиты своих имущественных интересов. В разрешении конфликтов между пациентом и медицинской организацией руководитель медицинской организации пытается обходиться штатным юрисконсульством, но работа штатного юрисконсульта не всегда дает желаемого, а главное удовлетворяющего обе стороны результаты [6].

Закон «О медиации» направлен на создание наиболее благоприятных правовых условий для развития в Республике Беларусь альтернативных способов не для разрешения споров, а для урегулирования конфликтов и споров с участием независимых третьих лиц – медиаторов, осуществляющих свою деятельность, в том числе профессионально. По отношению к медицинской сфере можно сказать, что Закон «О медиации» нацелен на обучение специалистов в области медицины медиативным способам урегулирования конфликтов, на применение медиации, а не публичных судебных разбирательств в отношениях с пациентами, между коллегами и иными партнерами в различных областях.

В заключение хотелось бы отметить, что за медиацией в медицине можно увидеть более значительные перспективы государственного масштаба, в которых должны быть заинтересованы все. Ведь цель медицины – сохранение человеческой жизни, а достигнуть данную цель можно не конфликтуя, а придя к взаимному соглашению. Разработка и совершенствование законодательства, а также практическая направленность на перенаправление разрешения споров с применением альтернативных способов защиты прав и интересов позволят снизить напряженность в правоотношениях врачей и пациентов, улучшить деятельность по защите нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов субъектов здравоохранительных правоотношений, повысить эффективность и качество медицинской помощи в целом.

ЛИТЕРАТУРА

1. О медиации : Закон Респ. Беларусь от 12 июля 2013 г. № 58-3 : в ред. Закона Респ. Беларусь от 05.01.2016 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.
2. О здравоохранении : Закон Респ. Беларусь от 18 июня 1993 г. 2435-ХП : в ред. от 21 октября 2016 г. № 433-3. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.
3. Давыденко, Д. Медиация / Д. Давыденко // Медиация и право. Посредничество и примирение. – 2011. – № 5.
4. Шамликашвили, Ц.А. Спор идет о жизни и здоровье. Система здравоохранения нуждается в медиации / Ц.А. Шамликашвили // Медиация и право. – 2016. – № 2. – С. 2–7.
5. Воропаев, А.В. К вопросу о примирительных процедурах при урегулировании конфликтов в сфере оказания медицинских услуг / А.В. Воропаев, Е.И. Караваева // Сибирский юридический вестник. – 2006. – № 4 (35). – С. 30–32.
6. Игумнов, С. Как врачу «разрулить» конфликт? / С. Игумнов // Медицинский вестник. – 2015.