

ДОКУМЕНТ ДОВЕРИЯ

СОСТАВЛЕНИЕ ПЛАНА ДИАГНОСТИКИ И ЛЕЧЕНИЯ — НЕОТЪЕМЛЕМАЯ ЧАСТЬ РАБОТЫ ПО ПОДГОТОВКЕ К ИМПЛАНТАЦИИ. НО В НАШЕЙ СТРАНЕ ПОКА НЕ СУЩЕСТВУЕТ СТРОГИХ ПРАВИЛ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ СОДЕРЖАНИЕ ПЛАНА ДИАГНОСТИКИ И ЛЕЧЕНИЯ. СКОЛЬКО КЛИНИК, СТОЛЬКО И ПОДХОДОВ К ВЫСТРАИВАНИЮ ОТНОШЕНИЙ С ПАЦИЕНТОМ. ОДНАКО ОРИЕНТИРЫ ЕСТЬ.

АНДРЕЙ ГРИГОРЬЯНЦ, РУКОВОДИТЕЛЬ НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКОГО ЦЕНТРА ЧЕЛЮСТНО-ЛИЦЕВОЙ ХИРУРГИИ И СТОМАТОЛОГИИ SANABILIS

СТАНДАРТ РИСКА Стандарты лечения для государственных клиник предельно просты и не вписываются в рамки современных технологий. «Зуб надо удалить щипцами», — указано в них, а в каких случаях и по каким основаниям — не уточняется. Это решает сам врач, исходя из своих знаний и понимания ситуации. Но если что-то пойдет не так, никто не будет отстаивать права потребителя, поскольку к врачу невозможно придаться.

В частной стоматологии применяются передовые технологии, но нет системы отчетности частных перед государством — что они делают и почему берут за это деньги. Нет реестров, в которых все это было бы перечислено. Нет современных медицинских стандартов. Именно поэтому нет ограничений по стоимости и целесообразности. В результате невозможно отследить обоснованность цен и обезопасить себя от некачественного лечения. Врач знает, что никакого контроля нет.

Поэтому для большинства россиян поход к стоматологу всегда сопряжен с определенным риском. Возможно, эта проблема возникает из другой — отсутствия ответственности, поскольку не разработаны нормативные акты, эту ответственность регламентирующие.

По сути, речь идет о защите граждан, которой должно заниматься государство. Человек приходит за медицинской услугой, когда у него возникают проблемы с самым дорогим — здоровьем. У него нет выбора — он просто не может не обратиться к врачу. А его обманывают, необоснованно собирают. И никто это не регулирует.

СТАНДАРТ КАЧЕСТВА Хотя за рубежом уже есть успешный опыт. К примеру, в Германии, ежегодно подтверждаются стандарты лечения, где в деталях описано, что и как нужно делать в том или ином случае. Врачи боятся нарушать технологии, поскольку это грозит серьезными проблемами.

В Германии обмануть пациента очень сложно, потому что если страховая компания задаст врачу вопрос, зачем ты сделал два снимка, почему провел эту диагностику, зачем удалил абсолютно нормальный зуб и по какой причине проводил костную пластику, и он не даст удовлетворительного ответа, у него будут серьезные проблемы, так как проверкой занимаются эксперты-специалисты. Все очень строго, поскольку услуги оказывают в основном по страховке. При этом все чувствуют себя прекрасно — и врачи, и пациенты, и государство.

«ВСЕ ПАЦИЕНТЫ ИДЕАЛЬНЫ»

Георгий Азарин, хирург-имплантолог, эксперт Nobel Biocare, главный врач клиники эстетической стоматологии и имплантологии AG-Clinic, давно следует правилу рассказывать пациенту о состоянии его зубов честно и открыто. Потому что только трезвая оценка проблемы даст возможность составить оптимальный план лечения.



Лечебная среда, атмосфера клиники — все должно быть комфортно для пациента. Отношения с пациентом — это только партнерство, притом равноправное партнерство. Хотя иногда у меня складываются дружеские отношения с пациентами, это скорее исключение, чем правило. На мой взгляд, в клинике должна царить атмосфера домашнего уюта, это способствует отношениям, основанным на взаимном доверии и уважении. Мне кажется, не стоит особенно выделять кого-то из пациентов, следует ко всем относиться одинаково внимательно и уважительно. Ты должен быть доброжелательным, профессиональным, пунктуальным. Тогда и от пациента ты можешь ожидать того же самого. Пациент-партнер тебя слышит, вы с ним говорите на одном языке.

Врач должен принять пациента таким как есть. Если врач устал или плохое настроение мешает ему работать, необходимо взять выходной. Уважительно-доброжелательное отношение врача к пациенту — залог партнерских отношений. Негатив, исходящий от врача, отпугнет пациента от него и от клиники. По моему мнению, всем сот-



СКОЛЬКО КЛИНИК, СТОЛЬКО И ПОДХОДОВ К СОСТАВЛЕНИЮ ПЛАНА ЛЕЧЕНИЯ И ВЫСТРАИВАНИЮ ОТНОШЕНИЙ С ПАЦИЕНТАМИ (НА ФОТО: ДОКТОР АНДРЕЙ ГРИГОРЬЯНЦ ВЕДЕТ ПРИЕМ)

Европейская схема взаимодействия с пациентом предполагает составление плана лечения, который должен включать подробный перечень предлагаемых пациенту манипуляций, детальное разъяснение того, что будет с ним происходить, как он будет себя чувствовать после проведенной манипуляции, сколько времени потребуется на реабилитацию, сколько раз нужно будет прийти на осмотр и т. д. И мы заимствуем этот опыт.

В нашей стране не существует строгих правил, регламентирующих содержание плана диагностики и лечения. Сколько клиник, столько и подходов к выстраиванию отношений с пациентом. В одних учреждениях обо всем договариваются на словах, ориентируя пациента в стоимости и сроках, в других — детально фиксируют каждый шаг в документе, который подписывается двумя сторонами — врачом и пациентом. Поскольку план лечения важен как для врача, так и для пациента, лучше его оформить документально на первом приеме.

ПЕРВЫЙ ПРИЕМ В ходе первичной консультации происходит знакомство врача и пациента, производится осмотр полости рта, сбор жалоб, анамнеза, после чего разрабатывается план лечения, который невозможно составить без диагностики. Исключением является только карьерист, да и то, когда есть маленький дефект зуба и нужно

просто установить пломбу. Зачастую необходимо рентгенологическое исследование либо снятие слепков и оттисков для диагностических гипсовых моделей. В ряде случаев в план диагностических мероприятий может входить фотография, компьютерная томография, обследование височно-нижнечелюстного сустава, восковое моделирование, а также консультации других специалистов.

В нашей клинике мы стремимся экономить время пациента, поэтому стараемся сделать каждый его визит в клинику максимально насыщенным. Первичная консультация у нас может длиться более часа. За это время врач делает рентгеновские снимки, фотографирует пациента и его полость рта, в зависимости от задачи выстраивает компьютерные модели. На основании этих данных и разрабатывается план лечения. Реже необходимо получить диагностические гипсовые модели, и только после их изучения разработать более конкретный план. В любом случае на консультации уже понятно, какие виды лечения могут быть применены.

ПЛАН ЛЕЧЕНИЯ В разных клиниках план лечения может быть более или менее подробным, однако в любом случае должен включать три основных составляющие: перечень запланированных манипуляций, сроки выполнения работ (включая количество и длительность посещений), стоимость каждой манипуляции и общую стоимость работ.

При составлении плана лечения врач исходит прежде всего из своих личных навыков и возможностей инструментария. При составлении плана лечения важно учесть все моменты, которые интересуют и клинику, и пациента, что позволит в дальнейшем избежать взаимных претензий. Я сторонник детального информирования пациента. Подробный план лечения позволяет зафиксировать пожелания пациента, контролировать поставленные цели, отслеживать, что делается и что уже сделано. Это необходимо для безопасности — и пациента, и врача, и учреждения в целом. Поэтому, составляя план лечения, мы

даем максимально полную информацию, чтобы не получить в результате ни единого вопроса-претензии от пациента. При этом мы проговариваем все, вплоть до ощущений во время операции: будет ли вибрация, отек, нужна ли анестезия...

Особое внимание следует уделить обсуждению сроков и длительности лечения, поскольку для многих пациентов это имеет решающее значение. При этом сроки лечения могут существенно варьироваться. Кому-то надо просто удалить зуб, кому-то поставить одну пломбу, а для кого-то проделать огромную работу, которая может длиться год. Пациент должен четко понимать, сколько будет длиться лечение и сколько потребуются посещений. К слову, передовые технологии и современное оборудование позволяют заметно сократить сроки лечения — то, на что раньше уходил год, сегодня делается гораздо быстрее.

При составлении плана лечения нужно предельно точно определить его стоимость. Нередко случается, что люди ориентированы на одну сумму, а в результате получается в два раза дороже. Ясно, что такого быть не должно. Это либо мошенничество, либо крайне некачественный подход. Итоговая цена не может быть приближенной, тем более выше изначально заявленной.

Как правило, в общую стоимость закладывается и первичная консультация, и диагностические исследования. Некоторые клиники, чтобы привлечь людей, проводят бесплатные консультации. Но это уже коммерция. Обычно же консультация платная, поскольку на нее уходит время квалифицированного специалиста, используется большой объем знаний: врач производит осмотр полости рта, анализирует анамнез, прогнозирует результат.

Все манипуляции, используемые специалистом, и все методики, которые он применяет, описаны и отработаны. Это либо наиболее зарекомендовавший себя вариант, либо что-то новое, но ни в коем случае не экспериментальное. Поэтому не бывает такого, что врач не знает, сколько будет стоить лечение. В любой современной клинике есть утвержденный прайс-лист, по которому легко определить как стоимость конкретной манипуляции, так и вычислить полную стоимость лечения. Все эти суммы должны быть указаны в плане лечения, который подписывают и врач, и пациент. Это гарантия того, что в рамках этих манипуляций стоимость лечения не изменится, по крайней мере в большую сторону.

навстречу. Всегда лучше предлагать несколько планов лечения, разных по методикам и срокам. А пациент уже сам выбирает, исходя из своих представлений и пожеланий.

Окружение нашего пациента очень важно. Это те люди, с которыми он каждый день встречается, общается. Безусловно, степень доверия к родственникам гораздо выше, чем к клинике или врачу. Зачастую, если это возможно, мы приглашаем родственников пациента на ключевые этапы стоматологического лечения для совместного выбора плана лечения, согласования сроков или на финишном этапе реставрации и восстановления зубов.

Одной из первостепенных задач должно быть создание партнерских отношений с пациентом в клинике. Продуктом консультации пациента со специалистом является план лечения и информирование пациента о тех стоматологических проблемах, которые у него имеются. Только реальная оценка проблемы, только истинная информация о проблеме без перегибов в сторону запугивания или в сторону «да ерунда какая». Лучше взять за правило всегда говорить пациенту о состоянии его зубов честно и открыто.

Да, лечение порой не быстрый процесс. Но и получение результата лечения также не сиюминутно. Мне, как хирургу-имплантологу, это известно лучше, чем многим другим. Хирургическое лечение сопровождается болезненными ощущениями, отеками и так далее. До начала лечения я должен выстроить мост между собой и пациентом и только потом начинать лечение. Еще это можно назвать доверием. И мне стоит поблагодарить всех моих пациентов за их терпение!

Записала МАРИЯ РЫБАКОВА