

«НАДО ГОВОРИТЬ ПРАВДУ» МАРИНА КОЛЕСНИЧЕНКО, КАНДИДАТ МЕДИЦИНСКИХ НАУК, ГЛАВНЫЙ ВРАЧ КЛИНИКИ M.V.K. BEAUTY LINE, ОТМЕЧАЕТ, ЧТО ДОК- ТОР И ПАЦИЕНТ ДОЛЖНЫ ПОНИ- МАТЬ ДРУГ ДРУГА НА ОСНОВЕ ВЗАИМОПОНИМАНИЯ И ДОВЕРИЯ. ПОЭТОМУ ТАК ВАЖНО БЫТЬ С ПА- ЦИЕНТОМ ЧЕСТНЫМ И НЕ ДЕЛАТЬ ТОГО, ЧТО НЕ СДЕЛАЛ БЫ СЕБЕ.

Больше всего я ценю своих постоянных пациентов, которые доверяют мне свое здоровье на протяжении более 15 лет. Мне кажется, врачу важно наизусть помнить зубы всех пациентов и когда и что с ними было сделано — это такая профессиональная память. Еще довольно часто приходится сталкиваться с тем, что приходит пациент, который побывал уже у нескольких врачей и остался недоволен лечением. С такими пациентами работать сложнее всего — у них много накопленного негатива и недоверия по отношению к врачам, и надо шаг за шагом это вместе преодолевать, формируя у человека позитивный настрой и уверенность в том, что все можно преодолеть и справиться с проблемой. На мой взгляд, в этом для врача и есть наибольшее моральное удовлетворение.

Если пациент настаивает, а ты понимаешь, что и результат будет неудовлетворительным, лучше отказать в лечении, потому что пациент тебе потом все равно скажет: «Вы должны были меня переубедить!»

Если ты имеешь дело с взрослым пациентом, а на прием он приходит с кем-то из родственников и консультация проходит совместно — значит, не зря они пришли вместе. Видимо, мнение этого человека для него определяет многое. Но решать и выбирать все равно ему. Ну а когда дело касается детей — это вообще норма, присутствие родителей.

В интернете довольно много спорных материалов, и целиком полагаться на них нельзя, а в некоторых случаях и очень вредно. Понятие ятрогенных болезней появилось задолго до появления интернета. В ту пору существовали печатные энциклопедии болезней, читая которые многие находили у себя симптомы чего угодно, начинали верить в это и, как ни странно, через какое-то время действительно заболели. Лучше наблюдать за у одного доктора, которому веришь и всегда можешь обратиться с вопросом.

При этом запугивать нельзя даже детей. А уж взрослых людей тем более. Надо говорить правду, и все. И честно обрисовывать ситуацию в плане ее развития, перспектив и решения.

ЕСЛИ ПАЦИЕНТ НАСТАИВАЕТ, А ТЫ ПОНИМАЕШЬ, ЧТО РЕЗУЛЬТАТ БУДЕТ НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНЫМ, — ЛУЧШЕ ОТКАЗАТЬ В ЛЕЧЕНИИ, ПОТОМУ ЧТО ПАЦИЕНТ ТЕБЕ ПОТОМ ВСЕ РАВНО СКАЖЕТ: «ВЫ ДОЛЖНЫ БЫЛИ МЕНЯ ПЕРЕУБЕДИТЬ!»

↑

МЕТОД



ФОТО ИЗ Личного архива

Проявление плохого настроения, раздражения я считаю просто недостатком профессионализма со стороны врача. Доктор должен проявлять сдержанность и понимать, что любые, даже негативные эмоции со стороны пациента он должен успокоить и перевести в конструктивное русло для достижения благоприятного результата. В противном случае ничего не решить.

Пациент может быть и должен быть искренним, поэтому проявление эмоций — это нормально со стороны пациента, это дополнительная информация для доктора. И доктор должным образом обязан реагировать на эти эмоции, если пациенту что-то не нравится, то доктор должен воспринять эту информацию и прояснить и объяснить возможные пути решения проблемы в конструктивном ключе без эмоционального подтекста, так как главное — это результат лечения. И он, безусловно, должен удовлетворять максимально пациента, доктор часто должен быть и психологом в том числе и уметь объяснить пациенту, что, несмотря на некоторый дискомфорт, главное — конечный результат и он должен быть позитивным.

Доктор и пациент должны понимать друг друга. У них должно быть взаимопонимание и доверие. Поэтому так важно быть с пациентом честным и не делать того, что не сделал бы себе.

Записала МАРИЯ РЫБАКОВА

ТАКТИКА ПОВЕДЕНИЯ для НАТАЛЬИ ПАВЛОВОЙ, ГЛАВНОГО ВРАЧА КЛИНИКИ «СТОМАТОЛОГИЯ 31», ПАЦИЕНТ — ЭТО НЕ ПАРТНЕР И НЕ ПОДЧИНЕННЫЙ, ПОТОМУ ЧТО ПАЦИЕНТ ОСТАЕТСЯ ВСЕГДА ТОЛЬКО ПАЦИЕНТОМ.

➤

Если идеальные пациенты существуют, то для меня идеальный пациент — это врач-стоматолог, или пациент с медицинским образованием, или человек, который интересуется медицинскими вопросами и понимает намного больше, чем рядовой человек. Работать с такими пациентами проще и интереснее, поскольку многие вещи не нужно объяснять.

Я считаю, что у пациента не может быть ни одного необоснованного мнения. У пациента свое видение лечебного процесса и методов лечения, и к мнению пациента нужно прислушиваться, даже если некоторым это кажется излишним. Все детали обязательно нужно оговаривать с пациентом, и чем выше уровень профессионализма доктора, тем больше методов лечения и возможностей, которые в итоге он сможет ему предложить. Именно в ходе этой дискуссии определяются сроки и методы лечения.

Никакая дополнительная информация еще никому никогда не мешала. Но любая информация, а особенно медицинская,



ФОТО ИЗ Личного архива

нуждается в проверке, коррекции и разъяснении со стороны специалиста, в данном случае — врача. Поэтому считаю, что предварительная подготовка пациента перед визитом к врачу — это огромный плюс. Ну а дальше уже начинается совместная работа и обсуждение лечебного процесса именно этого конкретного пациента и тех методов, которые подходят лично ему.

НА ОДНОЙ ВОЛНЕ МИХАИЛ МЕДВЕДЕВ, ОРТОПЕД, ХИРУРГ, ИМПЛАНТОЛОГ, ГЛАВНЫЙ ВРАЧ ЦЕНТРА СТОМАТОЛОГИИ «ВЫСШАЯ ШКОЛА», ОТМЕЧАЕТ, ЧТО ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ ПРОГНОЗИРУЕМОГО И ОЖИДАЕМОГО РЕЗУЛЬТАТА ВРАЧ И ПАЦИЕНТ ДОЛЖНЫ НАХОДИТЬСЯ НА ОДНОЙ ВОЛНЕ.

➤

Я работаю врачом-стоматологом уже 30 лет, и с течением времени отношения между врачом и пациентом претерпевают изменения. Если раньше пациент был безмолвным подчиненным, то сейчас люди имеют возможность выбирать такого врача, который будет общаться с ними на равных. Однако партнерство для пациента не всегда оказывается по плечу, потому что это ответственность, которую врач делит с ним. Очень часто пациенты говорят: «Доктор, мы ничего в этом не понимаем. Поэтому делайте так, как считаете нужным». И в моей практике был такой случай, когда поддавшись соблазну сэкономить время на объяснениях и согласованиях плана лечения. Когда все уже было готово, пациент не одобрил результата, и работу пришлось переделывать. Пациент должен участвовать в обсуждении плана лечения, чтобы максимально представлять себе, каким будет результат. На мой взгляд, когда пациент не полностью представляет себе процесс и результат, лучше не приступать к лечению, а все-таки еще раз пообщаться с пациентом более детально.

Мне нравится, когда пациенты любопытны, настойчиво добиваются от меня информации о состоянии своего здоровья. Тогда наступает мой выход. И весь мой опыт и знания работают на меня и на моего пациента. И еще. Пациент должен быть корректен и терпелив. Это очень важные качества, потому что лечение может быть длительным. Процесс лечения иногда затягивается на несколько лет. Представьте себе, насколько должен человек доверять своему врачу, чтобы выдерживать общение с ним столь длительный период. Если результат оправдывает все, то наступает момент истины и пациент для врача становится идеальным, а врач — идеальным для пациента.



ФОТО ИЗ Личного архива

Я считаю, что все обсуждается: и планы, и сроки лечения, и изменения в этом процессе, неизменными должны оставаться только медицинские показания для лечения. Существует еще и юридический аспект, это федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», который регламентирует отношения врача и пациента. Согласно закону, как у врача, так и у пациента есть права и обязанности. При составлении плана лечения врач обязан информировать пациента о всех аспектах лечения и согласовать этот план. Взаимодействие врача и пациента очень важно, поскольку наше лечение связано с восстановлением не только функции и эстетики, то есть красивой улыбки. Понятие эстетики у всех разное, поэтому приходится проводить предварительную работу как врачу, так и зубному технику и показывать результат этой работы пациенту. Лучше сначала получить одобрение пациента временных реставраций и только потом приступить к основной работе.

Мнение родственников нужно всегда учитывать, но расставлять приоритеты и ни в коем случае не отходить от принципа «не навреди» и сохранять врачебную тайну.

Я считаю, что лечебный процесс должен быть максимально открытым и транспарентным, поэтому обо всех последствиях лечения (а особенно отказа от лечения) пациента нужно максимально подробно и всесторонне информировать — как о негативных, так и о позитивных моментах. Такая тактика поведения поможет пациенту правильно сформировать понимание проблемы и будет способствовать ее решению.

Никто не имеет права в обществе на демонстрацию плохого настроения. Понятно, что за подобными эмоциями обычно скрывается слабость, неуверенность в себе, страхи, усталость, но на то мы и люди, чтобы держать себя в руках. Уверена, что негативные эмоции точно не пойдут на пользу в процессе лечения. А раз так, давайте будем вежливыми и культурными. Причем не только на приеме у врача. Ну а лечение может быть длительным, сложным и непростым в функциональном плане, поэтому нужен тесный контакт. Совместная работа всегда требует взаимного понимания.

Записала МАРИЯ РЫБАКОВА

В эпоху интернета невозможно оградить человека от информации, поэтому, конечно же, хорошо, что уровень подкованности пациента в вопросах здоровья растет. Если пациент знакомится с грамотными знаниями, то это хорошо, и мне, как врачу, работать с таким пациентом легко. Если пациенту попадает реклама или пиар-акция, а такой информации, к сожалению, больше, то это очень плохо. И вот, получив такую информацию, пациент приходит на прием, и потом у него очень много времени уходит на то, чтобы вникнуть в суть проблемы и расставить все на свои места.

Одним из основных этапов в диагностике и лечении является информированное согласие. Мне кажется, лучше проинформировать пациента не только о проблеме, которая у него имеется, но и о том, как ее решить и какие осложнения могут возникнуть, если ничего не предпринимать. Мало того, на мой взгляд, врач должен информировать пациента и о тех осложнениях, которые могут возникнуть в результате медицинских манипуляций. Если врач обладает определенным опытом и знаниями и выполняет информирование пациента в комплексе, а не выхватывая одну только проблему, то очень тяжело будет скатиться до страшилок. Это вопрос профессионализма и совести врача.

Я считаю, что пациент имеет право находиться в плохом настроении, так как он приходит со своей проблемой, болью, страхом, рассчитывает на помощь врача. Врач в подобной ситуации не имеет права на демонстрацию своего плохого настроения. Но для получения хорошо прогнозируемого и ожидаемого результата в идеале врач и пациент должны находиться на одной волне.

Записала МАРИЯ РЫБАКОВА