

МЕДИАЦИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ: ПРОБЛЕМЫ ПРИМЕНЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Статья посвящена комплексному исследованию эффективности применения процедуры медиации в российском здравоохранении и определению уровня информированности пациентов о возможности применения медиации при разрешении конфликтных споров в здравоохранении. Особое внимание в статье уделено положительной практике медиации, посредством которой регулируются затянувшиеся конфликты между медицинскими организациями, врачами и пациентами, а также снижается экономическая нагрузка на медицинские организации по выплате материального ущерба пациентам при оказании им некачественной медицинской помощи. Автор приходит к выводу, что внедрение медиации в практику урегулирования споров, возникающих при оказании медицинской помощи населению, находится лишь на этапе становления, поскольку пациенты не знают данного механизма защиты своих прав. Предлагаются комплексные меры по широкому внедрению процедуры медиации в российское здравоохранение.

Ключевые слова: медиация, разрешение споров, конфликты, здравоохранение, споры, врачи, пациенты, медицинская организация.

Информация об авторе: Басова Алла Викторовна, ORCID: 0000-0001-9155-5957, кандидат юридических наук, ФГБОУ ВО «Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского» Министерства здравоохранения Российской Федерации, г. Саратов, Россия.

E-mail: allsar@rambler.ru.

Дата поступления статьи: 27.10.2019.

Для цитирования: Басова А.В. Медиация в здравоохранении: проблемы применения и перспективы // Вестник Костромского государственного университета. 2020. Т. 26, № 1. С. 190-194. DOI 10.34216/1998-0817-2020-26-1-190-194.

Alla V. Basova

Razumovsky Saratov State Medical University

MEDIATION IN HEALTH CARE: PROBLEMS OF APPLICATION AND PROSPECTS

The article is devoted to a comprehensive study of the effectiveness of the mediation procedure in the Russian health care and to determining the level of awareness of patients about the possibility of mediation in the resolution of conflict disputes in health care. Special attention is paid to the positive practice of mediation, by means of which protracted conflicts between medical organisations, physicians and patients are settled, as well as the economic burden on medical organisations to pay material damage to patients when providing them with poor quality medical care is reduced. The author comes to the conclusion that the introduction of mediation in the practice of settlement of disputes arising in the provision of medical care to the population is only at the stage of formation, since patients do not know this mechanism of protection of their rights. Comprehensive measures are proposed for the widespread introduction of mediation in health care.

Keywords: mediation, dispute resolution, conflicts, healthcare, disputes, physicians, patients, medical organisations.

Information about the author: Alla V. Basova, ORCID: 0000-0001-9155-5957, Candidate of Jural Sciences, Razumovsky Saratov State Medical University, Saratov, Russia.

E-mail: allsar@rambler.ru.

Article received: October 27, 2019.

For citation: Basova A.V. Mediation in health care: problems of application and prospects. Vestnik of Kostroma State University, 2020, vol. 26, № 1, pp. 190-194 (In Russ.). DOI 10.34216/1998-0817-2020-26-1-190-194.

Сфера здравоохранения отличается высоким уровнем потенциальной конфликтности. Число разногласий между медицинскими организациями, врачами и пациентами в здравоохранении ежегодно увеличивается, что отражается в официальной статистике. Так, например, в Саратовской области ежегодно отмечается увеличение общего количества жалоб, подаваемых в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Саратовской области и Саратовские медицинские организации. В 2018 году по сравнению с аналогичным периодом 2017 года число жалоб выросло на 8,5 % (332 и 306 соответственно), при этом число обоснованных жалоб увеличилось на 16,7 %. В результате проверок выяснилось, что 154 жалобы являются обоснованными, из которых 107 подано на ненадлежащее качество оказания медицинской помощи,

17 жалоб – на взимание денежных средств за медицинскую помощь, 19 жалоб – на факты неоказания медицинской помощи, 5 жалоб – на отказ в медицинской помощи по программе обязательного медицинского страхования [О деятельности].

Данная статистика свидетельствует о возрастающей активности граждан в сфере защиты своих интересов при оказании им медицинской помощи, а также об актуальности широкого внедрения процедуры медиации в здравоохранении, позволяющей разрешить конфликты между пациентами и медицинскими организациями как в досудебном порядке, так и в процессе судебного разбирательства. Согласно Федеральному закону «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» под процедурой медиации следует понимать способ урегулирования споров при содействии медиатора

на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Медиатор не является представителем спорящих сторон, он выступает в качестве посредника, с помощью которого стороны самостоятельно и добровольно принимают взаимоприемлемое решение, оформленное в виде медиативного мирового соглашения [Воронов, Лунина].

При разрешении конфликтов между пациентами и медицинскими организациями (врачами) не существует единого нормативного порядка разрешения конфликтов, возникающих при оказании медицинской помощи населению. Пациенты имеют право подавать жалобы в вышестоящие органы здравоохранения, в правозащитные организации, а также иски в суд, минуя разрешение конфликта в медицинской организации, оказавшей медицинскую помощь [Басова 2013: 9].

Однако досудебное урегулирование конфликта имеет ряд преимуществ, нежели урегулирование спора в суде, так как пациент быстро достигает поставленной цели и добивается качественной медицинской помощи, а медицинская организация избегает огласки конфликта и подрыва репутации специалистов. К достоинствам досудебного порядка разрешения спора следует также отнести: оперативность, конкретные сроки рассмотрения спора, бесплатность обращений, отсутствие необходимых специальных знаний (жалоба или заявление составляются в свободной форме). Вместе с тем данный порядок разрешения спора имеет ряд и недостатков: ответственность за выявленные нарушения возлагается на руководителя медицинской организации, а не на врача, отсутствие механизма принудительной реализации принятого решения с участием самого пациента [Алламярова: 5]. Следует заметить, что именно данный механизм защиты нарушенных прав применяют многие пациенты, о чем свидетельствует вышеуказанная статистика жалоб в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Саратовской области и в Саратовские медицинские организации.

Альтернативную процедуру урегулирования споров необходимо развивать в здравоохранении не только с целью защиты прав пациентов, но и с целью защиты интересов медицинских работников, так как российское законодательство приоритетным образом защищает интересы первых. Резонансные судебные решения в отношении врачей, которые широко обсуждаются медицинским сообществом и средствами массовой информации, являются тому подтверждением. Механизм защиты врачей на государственном уровне до сих пор не создан [Басова 2018: 13].

При судебном рассмотрении конфликтных ситуаций, возникающих при оказании медицинской помощи гражданам, выносятся судебные решения, которые не всегда удовлетворяют спорящие сторо-

ны. Денежная компенсация, как правило, не приводит к восстановлению ущерба, причиненного жизни и здоровью пациентов, а признание требований последних необоснованными – не восстанавливает репутацию медицинской организации. Несовершенство досудебного и судебного механизмов разрешения конфликтных ситуаций, возникающих между пациентами и врачами (медицинскими организациями) указывает на актуальность развития медиации в здравоохранении.

Посредством альтернативного разрешения споров в здравоохранении разрешаются сложные конфликты. Наглядным примером положительной процедуры медиации является опыт зарубежных стран, например, дело пациента, родители которого подали иск к одной из больниц города Уральска Республики Казахстан о возмещении материального и морального вреда, причиненного здоровью их сына в связи с ненадлежащим оказанием ему медицинской помощи, приведшей его к инвалидности в детском возрасте. На момент судебного разбирательства пациент уже был совершеннолетним. Представители областного отдела здравоохранения обратились за помощью к медиаторам, объяснив, что в данном случае вины врачей не было, однако родители на протяжении многих лет обвиняют медиков в халатности и требуют привлечения врачей к уголовной ответственности за причинение вреда здоровью. Медиатор, подробно изучив все обстоятельства дела, побеседовав с обеими сторонами, заключил с ними медиативное соглашение, в результате которого молодой человек за счёт государства, но при содействии медицинской организации получает дорогостоящие лекарственные препараты на лечение как инвалид и два раза в год – путёвку в санаторий. Медицинская организация избежала значительного экономического урона и смогла продолжить деятельность по оказанию медицинской помощи населению [Как в Уральске].

Медиатор в вышеописанном случае помог установить между врачами и заявителями психологический контакт, устранил недоверие родственников пациента к медицинским работникам и психологическое напряжение между спорящими сторонами, возникшее из-за низкой правовой, а возможно, и этической культуры конфликтующих сторон; информировал пациента о его правах, которые он может реализовать в системе здравоохранения, что, в целом, привело к удовлетворенности сторон результатом разрешенного спора.

Медиация в российском здравоохранении с 2015 г. активно поддерживается Национальной медицинской палатой и лично ее президентом Леонидом Михайловичем Рошалем, во многих субъектах Российской Федерации запущены пилотные проекты досудебного урегулирования и третейских судов в сфере здравоохранения, активно поднимается вопрос подготовки медиаторов, специализирующихся

на разрешении конфликтных ситуаций в здравоохранении. С этой целью к освоению программ медиации приглашают клинических психологов, широко использующих комплекс психокоррекционных методик в своей работе для продуктивного решения конфликтов [Воронов, Лунина: 190].

В городе Тюмени в рамках реализации проекта «Организация деятельности медиационного центра для организации досудебного урегулирования конфликтов между организациями здравоохранения и пациентами» был организован «Медиационный центр», деятельность которого направлена на организацию процедуры медиации (досудебного урегулирования) по спорам, возникающим между медицинскими организациями и пациентами, на основании претензий пациентов к качеству оказанных медицинских услуг, ненадлежащему оказанию или неоказанию медицинской помощи и причинения в результате этого имущественного и (или) морального вреда. На многих сайтах государственных медицинских организаций здравоохранения города Тюмени и Тюменской области размещена информация для пациентов о данном центре, и в случае возникновения претензий пациентов к медицинским организациям или врачам они могут напрямую связаться с медиаторами. При этом процедура медиации «Медиационным центром» проводится бесплатно для спорящих сторон [11].

В сентябре 2018 года пациент обратился с заявлением в «Медиационный центр» с претензией к медицинской организации, оказавшей ему платные медицинские услуги (анализы), хотя согласно «Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 гг.» [8] первичная медико-санитарная помощь, специализированная, в том числе высокотехнологичная, а также скорая медицинская помощь предоставляются гражданам бесплатно. Отметим, что претензию медицинская организация признала обоснованной и по результатам проведенной процедуры медиации между спорящими сторонами было заключено медиативное соглашение. Денежные средства, уплаченные пациентом за проведение анализов, лечебной организацией были возвращены пострадавшей стороне в полном объеме [10].

В октябре 2018 года один из главных врачей Тюменской областной больницы написал заявление в «Медиационный центр» для урегулирования требований пациента по исковому заявлению в суде с помощью процедуры медиации. Пациенту было предложено заключить медиативное соглашение, однако, сославшись на то, что снижать или отказываться от исковых требований он не собирается, он отказался участвовать в процедуре медиации. Позже решением суда в исковых требованиях к медицинской организации пациенту было

отказано в полном объеме. Следует заметить, если бы пациент согласился на процедуру досудебного урегулирования спора с участием «Медиационного центра», его требования и интересы были бы удовлетворены, хоть и не в полном объеме [10].

Рассмотренные нами случаи из практики «Медиационного центра» указывают на положительные результаты его деятельности в случае заключения медиативного заключения. По мнению В.А. Васильченко, преимущества процедуры медиации в здравоохранении для пациента заключаются в следующем: защита прав, возможность встречи с врачом, оказавшим медицинскую помощь, получение желаемого результата (извинение, признание врачебной ошибки, повторная операция, денежная компенсация). Более того, пациенту предлагается возможность повторного посещения медицинской организации, исключается негативное отношение её сотрудников к пациенту, что приводит к увеличению степени доверия к системе здравоохранения в целом. Врачи также имеют преимущества при разрешении конфликтных споров с пациентами, а именно, медиация обеспечивает конфиденциальность конфликта, сохранение репутации врача, дает возможность врачу объяснить пациенту ситуацию, сохранить с ним позитивный контакт [Васильчинко: 93].

На наш взгляд, к преимуществам медиации, взаимовыгодным обеим спорящим сторонам, следует отнести снижение материальных затрат и времени, а также возможность рассмотреть конфликт более широко, провести анализ спорной ситуации, что позволит избежать подобных конфликтов в будущем. Конфиденциальность процедуры медиации позволяет обеспечить сохранение врачебной тайны.

С целью изучения уровня информированности населения об альтернативном способе урегулирования споров (с помощью медиации) мы провели онлайн-анкетирование взрослого населения старше 18 лет по оригинальной анкете. В анкетировании приняло участие 300 человек, из которых 70 % женщин и 30 % мужчин. Возраст опрошенных – от 18 до 70 лет. 83 % респондентов – городские жители, 17 % – проживают в сельской местности.

Сфера деятельности респондентов различна, а именно, 64 % – представители здравоохранения, 7,5 % – образования, 5 % – государственные служащие, 5 % – работники экономики, 5 % – занимаются искусством и творчеством, 5 % – представители неопределенных профессий, 3 % – работают в юриспруденции, 2,5 % – в сфере услуг, 2 % – в сфере информационных технологий, 0,5 % – в спорте, 0,5 % – в туризме и гостиничном бизнесе.

Знают о процедуре медиации только 33,5 % опрошенных, 20,5 % – где-то о ней слышали, но не знают, что это такое, а 46 % опрошенных – не имеют представления о ней. Источником информации об альтернативном способе разреше-

ния конфликтов для 20,5 % респондентов явились средства массовой информации, для 14 % – научная литература, для 13 % – коллеги, близкие люди, знакомые, для 2,5 % – конференции, семинары и форумы, а 50 % респондентов отметили, что впервые столкнулись с данным понятием.

Только 12,5 % опрошенных знают о преимуществах и особенностях урегулирования конфликтов с помощью медиации, 61,5 % – с таковыми не знакомы, а 26 % – затруднились с ответом.

Воспользуются услугами медиатора для разрешения спорных ситуаций между пациентом и врачом только 8 % респондентов, так как, по их мнению, процедура медиации способствует скорости и эффективности разрешения конфликта, а также удовлетворенности требований и результатов.

Частота возникновения конфликтов между врачом и пациентом среди опрошенных различна: у 59 % респондентов не случались конфликты при обращении за медицинской помощью, 24 % респондентов сталкиваются с конфликтной ситуацией при оказании медицинской помощи 1 раз в год, 9,5 % – чаще 1 раза в год, 7,5 % – при каждом обращении в медицинские учреждения.

Считают причиной возникновения конфликтов в медицине высокую загруженность медицинских работников – 41 %, 20 % – отсутствие квалифицированного персонала, 20 % – некачественное обучение студентов медицинских вузов, 19 % – несовершенство работы обязательного медицинского страхования.

Таким образом, 41 % граждан, обратившихся за медицинской помощью, заявили о случаях возникновения конфликтных ситуаций в здравоохранении, 16 % из которых испытывают их неоднократно в течении года. Федеральный закон «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» хоть и был принят еще в 2010 году, но процедура медиации пока не находит своего широкого распространения в системе здравоохранения, так как только 8 % респондентов желают воспользоваться услугами медиатора в случае возникновения претензий к лечебному учреждению. Термин «медиация» известен узкому кругу лиц, пациенты и работники здравоохранения не знают преимуществ медиации и считают ее малоэффективной для разрешения конфликтов. Внедрение медиации в практику урегулирования споров, возникающих при оказании медицинской помощи населению, находится лишь на этапе становления. В условиях недостаточного ознакомления граждан с преимуществами медиативной формы разрешения споров считаем необходимым перенять опыт Тюменской области по популяризации медиации медицинскими организациями среди пациентов. Необходимо приглашать медиаторов в медицинские организации для разъяснения преимуществ медиации для

медицинских работников. Медиационные центры, специализирующиеся на альтернативном урегулировании споров между медицинскими организациями и пациентами, необходимо организовать во всех субъектах Российской Федерации. Для успешного продвижения данного института в системе здравоохранения необходимо:

1. Формирование государственной политики развития и популяризации альтернативного разрешения споров в сфере здравоохранения.

2. Повышение правовой культуры населения, проведение информационно-просветительских мероприятий медиаторами среди пациентов и врачей об особенностях, возможностях и преимуществах медиативных услуг для спорящих сторон.

3. Эффективное взаимодействие судебной системы с медиаторами.

4. Внесение контактной информации медиационных центров в информационные базы здравоохранения для обращений пациентов в случаях возникновения споров между ними и медицинскими организациями по качеству оказанных медицинских услуг, а также ненадлежащему оказанию или неоказанию медицинской помощи;

5. Подготовка медиаторов, специализирующихся на разрешении конфликтных споров в здравоохранении.

Список литературы

Алламярова Н.В. Проблемы и перспективы развития внесудебного урегулирования споров между медицинскими организациями и пациентами посредством медиации // Социальные аспекты здоровья. 2017. № 6. С. 1–10.

Басова А.В. Правовое регулирование разрешения конфликтных ситуаций в здравоохранении // Политико-правовые технологии разрешения конфликтных ситуаций между властью, общественными организациями и СМИ. Саратов: Саратовский источник, 2013. С. 8–11.

Басова А.В. Применение медиации в сфере здравоохранения // Медиация в семейном конфликте. Саратов: Саратовский источник, 2018. С. 11–15.

Васильченко М.А. Развитие медиации в здравоохранении: необходимость и перспективы развития // Проблемы и достижения современной науки. 2018. № 1. С. 92–95.

Воронов А.И., Лунина М.А. Медиация в системе здравоохранения – особенности внедрения // Личность в экстремальных условиях и кризисных ситуациях жизнедеятельности. 2016. № 6. С. 189–192.

Как в Уральске решают проблемы в медицине с помощью медиации. URL: <https://informburo.kz/special/kak-v-uralske-reshayut-problemy-v-medicines-pomoshchyu-mediacii.html> (дата обращения: 27.10.2019).

О деятельности по защите прав застрахованных граждан в сфере обязательного медицин-

ского страхования за 2018 год. URL: http://www.sartfoms.ru/about/Dfond/Pokaz_ZPZ/UKKP_Dejat_prava_2018god.pdf (дата обращения: 27.10.2019).

О Территориальной программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи в Тюменской области на 2018 год и на плановый период 2019 и 2020 годов: Постановление правительство Тюменской области от 25 декабря 2017 года № 676-п // Гарант: справ. правовая система. URL: <https://base.garant.ru/46527110/> (дата обращения: 25.10.2019).

Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации): Федеральный закон от 27 июля 2010 г. (в ред. от 26 июля 2019 г. № 197-ФЗ) // Консультант-Плюс: справ. правовая система. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/ (дата обращения: 25.10.2019).

«Областная больница № 13» (с. Исетское): сайт государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тюменской области. URL: <http://ob13.ru/documents/78-mediatsionnyj-tsentr.html> (дата обращения: 27.10.2019).

Помощь в решении споров между медицинскими учреждениями и пациентами. URL: <https://www.car72.ru/forum/viewtopic.php?f=82&t=126426&sid=42d81a9eef0e523bf5abfde42ee697a9> (дата обращения: 27.10.2019).

References

Allamiarova N.V. *Problemy i perspektivy razvitiia vnesudebnogo uregulirovaniia sporov mezhdu meditsinskimi organizatsiiami i patsientami posredstvom mediatsii* [Problems and prospects for the development of out-of-court settlement of disputes between medical organizations and patients through mediation]. *Sotsial'nye aspekty zdorov'ia* [Social Aspects of Health], 2017, № 6, pp. 1–10. (In Russ.)

Basova A.V. *Pravovoe regulirovanie razresheniia konfliktnykh situatsii v zdavookhraneni* [Legal regulation of conflict resolution in healthcare]. *Politiko-pravovye tekhnologii razresheniia konfliktnykh situatsii mezhdu vlast'iu, obshchestvennymi organizatsiiami i SMI* [Political and legal technologies for resolving conflict situations between authorities, public organizations and the media]. Saratov, Saratov source Publ., 2013, pp. 8–11. (In Russ.)

Basova A.V. *Primenenie mediatsii v sfere zdavookhraneniia* [The use of mediation in healthcare]. *Mediatsiia v semeinom konflikte* [Family Conflict Mediation]. Saratov, Saratov source Publ., 2018, pp. 11–15. (In Russ.)

Vasil'chenko M.A. *Razvitie mediatsii v zdavookhraneni: neobkhodimost' i perspektivy razvitiia* [Development of mediation in health care: the need and development prospects]. *Problemy i dostizheniia sovremennoi nauki* [Problems and achievements of modern science], 2018, № 1, pp. 92–95. (In Russ.)

Voronov A.I., Lunina M.A. *Mediatsiia v sisteme zdavookhraneniia – osobennosti vnedreniia* [Mediation in the healthcare system - implementation features]. *Lichnost' v ekstremal'nykh usloviakh i krizisnykh situatsiiakh zhiznedeiatel'nosti* [Personality in extreme conditions and crisis situations of life], 2016, № 6, pp. 189–192. (In Russ.)

Kak v Ural'ske reshait problemu v meditsine s pomoshch'iu mediatsii [How in Uralsk solve problems in medicine through mediation]. URL: <https://informburo.kz/special/kak-v-uralske-reshayut-problemy-v-medicine-s-pomoshchyu-mediatsii.html> (access date: 27.10.2019). (In Russ.)

O deiatel'nosti po zashchite prav zastrakhovannykh grazhdan v sfere obiazatel'nogo meditsinskogo strakhovaniia za 2018 god [On activities to protect the rights of insured citizens in the field of compulsory health insurance for 2018]. URL: http://www.sartfoms.ru/about/Dfond/Pokaz_ZPZ/UKKP_Dejat_prava_2018god.pdf (access date: 27.10.2019). (In Russ.)

O Territorial'noi programme gosudarstvennykh garantii besplatnogo okazaniia grazhdanam meditsinskoi pomoshchi v Tiimenskoi oblasti na 2018 god i na planovyi period 2019 i 2020 godov: Postanovlenie pravitel'stva Tiimenskoi oblasti ot 25 dekabria 2017 goda № 676-p [On the Territorial Program of State Guarantees for the Free Provision of Medical Assistance to Citizens in the Tyumen Region for 2018 and for the Planning Period of 2019 and 2020: Decree of the Government of the Tyumen Region dated December 25, 2017 No. 676-p]. URL: <https://base.garant.ru/46527110/> (access date: 25.10.2019). (In Russ.)

Ob al'ternativnoi protsedure uregulirovaniia sporov s uchastiem posrednika (protsedure mediatsii): Federal'nyi zakon ot 27 iulia 2010 g. (v red. ot 26 iulia 2019 g. № 197-FZ) [On the alternative dispute resolution procedure with the participation of a mediator (mediation procedure): Federal Law of July 27, 2010: (as amended on July 26, 2019 No. 197-FZ)]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_103038/ (access date: 25.10.2019). (In Russ.)

«Областной больницы № 13» (с. Исетское): сайт государственного бюджетного учреждения здравоохранения Тюменской области [«Regional Hospital № 13» (village Isetskoye): the site of the state budgetary health care institution of the Tyumen region.]. URL: <http://ob13.ru/documents/78-mediatsionnyj-tsentr.html> (access date: 27.10.2019). (In Russ.)

Pomoshch' v reshenii sporov mezhdu meditsinskimi uchrezhdeniiami i patsientami [Assistance in resolving disputes between medical institutions and patients]. URL: <https://www.car72.ru/forum/viewtopic.php?f=82&t=126426&sid=42d81a9eef0e523bf5abfde42ee697a9> (access date: 27.10.2019). (In Russ.)