

© Жильцова Е.Е., 2013  
УДК 616.89

## ЭТИКО-ДЕОНТОЛОГИЧЕСКИЕ И ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ ОКАЗАНИЯ ДЕРМАТОВЕНЕРОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ НАСЕЛЕНИЮ

*Е.Е. Жильцова*

Рязанский государственный медицинский университет им. акад. И.П.Павлова, г. Рязань

**В статье представлены результаты социологического опроса 578 пациентов дерматовенерологических диспансеров Рязанской области. Рассматриваются вопросы удовлетворенности больных полученной помощью и условиями ее получения, а также отношением медицинских работников. Анализируются эτικο-деонтологические и правовые проблемы оказания дерматовенерологической помощи населению.**

*Ключевые слова:* дерматовенерологическая помощь, этические и правовые вопросы.

При разработке национальной политики в области охраны здоровья населения основные усилия организаторов здравоохранения обычно сосредоточивались на решении проблемы финансирования здравоохранения и изменении структуры предоставления медицинских услуг. В настоящее время все большее признание получает тот факт, что реформы здравоохранения должны быть направлены также на повышение качества и эффективности медицинской деятельности. В этой связи на смену некогда почтительному отношению к мнению специалистов о наиболее оптимальных формах и методах предоставления медицинских услуг, приходит растущее признание необходимости учета мнений граждан [1, 2].

Понятие термина удовлетворенности нами определялось как аттитюд (установка), формирующийся под влиянием представлений пациентов о том, какими характеристиками должна обладать медицинская помощь, и личных оценок этих характеристик [3, 4]. Удовлетворенность пациентов качеством медицинских услуг изучалась на основании данных социологического опроса. Используемые критерии качества услуг были сгруппированы в 10 оценочных факторов: доступность, комму-

никабельность, компетентность, обходительность, доверительность, надежность, отзывчивость, безопасность, осязаемость и понимание (значение) клиента.

### Материалы и методы

Анкетирование было проведено среди 578 пациентов, проживающих в Рязанской области. Средний возраст респондентов составил  $34,1 \pm 11,8$  года, следует отметить, что значительная часть опрошенных – 245 (42,4%) были в возрасте до 30 лет. Среди анкетированных было 425 (73,5%) женщин и 153 (26,5%) мужчины. При этом большая часть пациентов, принимавших участие в исследовании – 65,4% человек проживали в городах, 21,3% – в сельской местности, 13,3% – в районных центрах. Примерно равное количество опрошенных получили амбулаторную – 294 (50,9%) и стационарную – 284 (49,1%) дерматовенерологическую помощь.

### Результаты и их обсуждение

Опрос показал, что большинство пациентов (82,9%) довольны своим лечащим врачом, 9,7% были довольны не вполне, а затруднились ответить 6,2% респондентов. Полное недовольство высказали только 1,2% респондентов.

В качестве причин той или иной степени недовольства лечащим врачом были отмечены следующие: излишняя торопливость и поспешность при осмотрах – 25,6%, недостаточное внимание – 9,2%, неумение расположить к себе больного – 5,5%, а также излишняя медлительность – 2,4%. В единичных случаях также отмечались грубость врача (в 1,7% ответов), неаккуратность при манипуляциях и низкая компетентность врача (по 0,7%) Жалоб на неопрятный внешний вид врача не было (табл. 1).

Установлено, что лишь 21,3% пациентов в полной мере знают нормативно-правовые документы, защищающие их права. Остальные либо считают, что знаний недостаточно – 38,6%, либо затруднились ответить – 40,1%. Источником информации о правах пациента в первую очередь служили средства массовой информации, это отметили 30,3% респондентов.

Также пациенты отметили, что источником соответствующих знаний послужили: информационный стенд в лечебном учреждении – 15,2%, лечащий врач – 13,3%, медицинская сестра – 4,2% ответов. Получили знания при прохождении учебного курса в институте (колледже) – 3,6% респондентов, а 1,6% – при чтении специальной медицинской и юридической литературы. Остальные 31,8% пациентов сообщили, что не владеют подобной информацией.

Большинство респондентов 68% считают, что при оказании медицинской помощи их права нарушены не были. Отметили нарушение права на выбор лечебного учреждения 3,6% человек, на выбор врача – 1,6%. Только 1,9% респондентов считают нарушением отсутствие права на консультацию у другого врача.

Несоблюдение права на отказ от лечения отметили 1,2%, а на проведение обследования, лечения и содержание в условиях соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям – 1,7%.

Нарушение права на сохранение врачебной тайны отметили 14 (2,4%) человек. Остальные 113 (19,6%) человек затруднились ответить. Нарушение права

на облегчение боли и возмещение вреда, нанесенного в результате медицинского вмешательства, никто из респондентов не отметил (табл. 2).

Немаловажным моментом на приеме дерматовенеролога является деликатность врача, т.е. закрывает ли он дверь во время беседы, прерывает или нет рассказ пациента и пр. Было установлено, что большая часть пациентов 327 (56,6%) оценили степень деликатности врача как достаточную; 174 (30,1%) человек отметили, что врач был очень деликатен; 52 (9%) пациентов ответили, что недостаточно деликатен; 4 (0,7%) – совсем не деликатен; 21 (3,6%) человек не смогли ответить (табл. 3).

Вполне удовлетворенными мерами, гарантирующими сохранение в тайне вопросов, обсужденных в дерматовенерологическом учреждении, остались 346 (59,9%) респондентов, более или менее удовлетворены были 137 (23,7%) человек, не очень удовлетворены – 31 (5,4%) опрошенный и 7 (1,2%) – совсем не удовлетворены. Затруднились ответить на этот вопрос 57 (9,8%) пациентов.

### Выводы

В результате социологического исследования было установлено, что в целом пациенты удовлетворены, оказываемой им дерматовенерологической помощью и непосредственно лечащим врачом. При этом респонденты отметили, что имеют возможность выбирать в поликлинике врача-дерматовенеролога, а из недостатков врачебного приема большая часть опрошенных выделила излишнюю торопливость и поспешность при осмотрах – 25,6%.

Около одной трети пациентов не были удовлетворены мерами, гарантирующими сохранение в тайне вопросов, обсужденных в дерматовенерологическом учреждении, 9% пациентов отметили недостаточную деликатность лечащего врача, что в дерматовенерологической практике должно быть недопустимым.

Таблица 1

**Распределение пациентов по ответам на вопрос: «Если вы не довольны (или не вполне довольны) лечащим врачом, то в чем причина?» (абс., %)**

Варианты ответов	Результаты ответов, n=578	
	абс.	%
Излишняя торопливость и поспешность при осмотрах	148	25,6
Недостаточное внимание	53	9,2
Неумение расположить к себе	32	5,5
Излишняя медлительность и дотошность	14	2,4
Грубость врача	10	1,7
Неаккуратность при манипуляциях	4	0,7
Низкая компетентность врача	4	0,7
Неопрятный внешний вид врача	-	-

Таблица 2

**Распределение пациентов по ответам на вопрос: «Нарушались ли Ваши права при оказании медицинской помощи?» (абс., %)**

Варианты ответов	Результаты ответов	
	абс.	%
Нет	393	68,0
Право на выбор лечебного учреждения	21	3,6
Право на выбор врача	9	1,6
Право на консультацию у другого врача	11	1,9
Право на отказ от лечения	7	1,2
Право на обследование, лечение и содержание в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям	10	1,7
Право на сохранение врачебной тайны	14	2,4
Право на возмещение вреда, нанесенного в результате медицинского вмешательства	-	-
Право на облегчение боли	-	-
Затрудняюсь ответить	113	19,6
Всего	578	100,0

Таблица 3

**Распределение пациентов по ответам на вопрос: «Были ли с Вами достаточно деликатны во время беседы (например, закрывали ли двери, не прерывали ли Вас во время беседы с врачом)?» (абс., %)**

Варианты ответов	Результаты	
	абс.	%
Были достаточно деликатны	327	56,6
Были очень деликатны	174	30,1
Были не достаточно деликатны	52	9,0
Совсем не были деликатны	4	0,7
Не знаю	21	3,6
Всего	578	100,0

Серьезной проблемой является отсутствие достаточных знаний у пациентов в сфере законодательной базы оказания медицинской помощи, следует отметить, что лишь небольшая часть пациентов – 21,3% в полной мере знали о правах, защищающих их интересы.

#### Литература

1. Вялков А.И. Ключевые стратегии ВОЗ по совершенствованию национальных систем здравоохранения / А.И. Вялков, В.А. Полесский, С.А. Мартынич // ГлавВрач. – 2008. – № 5. – С. 10-25.
2. Гришин В.В. Реформа национальной системы здравоохранения / В.В. Гришин // Здравоохранение. – 2008. – № 4. – С. 139-144.
3. Светличная Т.Г. Медико-социологический подход к анализу удовлетворенности населения качеством медицинских услуг / Т.Г. Светличная, О.А. Цыганова // Социальные аспекты здоровья населения. – 2011. – №3. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://vestnik.mednet.ru>
4. Linder-Pelz S. Social psychological determinants of patient satisfaction: a test of five hypothesis / S. Linder-Pelz // Soc. Sci. Med. – 1982. – № 16(5). – P. 583-589.

### ASPECTS OF ETHICO-DEONTOLOGICAL AND LEGAL ASPECTS OF RENDERING THE DERMATOVENEROLOGICAL HELP TO THE POPULATION

*E.E. Zhiltsova*

**The paper presents the results of a poll of 578 patients who are residents of the Ryazan region who applied for dermatovenerological help. The issues of patient satisfaction by medical help obtained and the conditions of its reception as well as the attitude of medical workers are considered. The ethical, deontological and legal problems of rendering dermatovenerological help to the population are analyzed.**

***Key words:*** rendering the dermatovenerological help, ethical and legal issues.

Жильцова Елена Егоровна – канд. мед. наук, докторант кафедры общественного здоровья и здравоохранения, организации сестринского дела с курсом социальной гигиены и организации здравоохранения ФДПО ГБОУ ВПО РязГМУ Минздрава России.

Тел.: 8(4912)76-34-51.