

И. Ю. Колесникова, д-р мед. наук, профессор

ФГБОУ ВО Тверской ГМУ Минздрава России, Тверь, Россия

МЕДИЦИНСКИЙ ДИСКУРС И ДОВЕРИЕ ПАЦИЕНТА

Доверие в медицинском дискурсе является важным элементом формирования комплайенса, залогом эффективности и безопасности лечения. Доверительные отношения строятся на многих вербальных и невербальных сигналах: на совпадении внешнего облика врача со стереотипным, готовности врача в диалоге всегда демонстрировать внимание и уважение, на умении объяснить альтернативы и принципы диагностики и лечения. Доверие вызывает намерение врача брать на себя ответственность и его открытость к чужому мнению.

Trust in medical discourse is an important element of the formation of compliance, the key to the effectiveness and safety of treatment. Trusting relationships are based on many verbal and non-verbal signals: on the coincidence of the doctor's appearance with the stereotypical one, the doctor's ability to always demonstrate attention and respect in a dialogue, and the ability to explain alternatives and principles of diagnosis and treatment. Trust is aroused by the doctor's ability to take responsibility and his openness to other people's opinions.

Ключевые слова: доверие пациента, коммуникативные навыки, комплайенс.

Key words: patient's trust, communication skills, and compliance.

Доверие начинается с правды и заканчивается правдой.

Сантош Калвар

Нужны годы, чтобы построить доверие, секунды, чтобы его разрушить, и вечность, чтобы его восстановить.

Неизвестный автор

Доверие является краеугольным камнем человеческих отношений. В медицинском дискурсе его значение невозможно переоценить: доверительные отношения с врачом сами по себе успокаивают пациента, позволяют снять тревогу быть не услышанным или неправильно понятым. Доверие к лечащему врачу – залог добросовестного выполнения диагностических назначений и рекомендаций по коррекции образа жизни или приему лекарств.

Именно доверие обеспечивает высокий уровень комплайенса, то есть готовности больного следовать указаниям врача. В свою очередь проблема низкого комплайенса признается в качестве одной из самых актуальных в современной медицине [4].

При обучении студентов в медицинском вузе много внимания уделяется формированию профессиональных знаний и навыков по этиологии и патогенезу различных заболеваний, их диагностике, лечению, профилактике. Лишь небольшое время уделяется формированию коммуникативных навыков, от которых во многом зависит, будут ли отношения врача и больного доверительными, станет ли этот дискурс продуктивным [3].

Какие же факторы прежде всего влияют на формирование доверия пациента к врачу? Безусловно, коммуникативные. Сначала с другими пациентами и другими врачами. Если конкретного врача порекомендовал знакомый, получивший, по его мнению, качественную медицинскую помощь, это существенно повышает авторитет еще незнакомого врача в глазах его будущего пациента. Равно и рекомендация другого специалиста способствует повышению доверия. На этом факте основано формирование личного бренда врача, данное направление является чрезвычайно популярным и востребованным, при этом многие частные клиники активно помогают сотрудникам в создании подобного бренда. В самом деле, если врач вызывает доверие у большого количества потенциальных клиентов, то это, безусловно, выгодно и клинике.

На чем акцентируют внимание менеджеры при создании и продвижении бренда, что увеличивает степень доверия? Конечно, положительные отзывы, которые иногда пишут и специально обученные люди. Интересно, что людей привлекают не только чисто профессиональные навыки врача, но и такие его характеристики как «внимательный», «вежливый», «доброжелательный», «спокойный», «умеющий объяснить». Все это указывает на исключительную важность создания таких условий и контента медицинского дискурса, при которых пациент будет чувствовать себя свободно и уверенно. Напротив, даже единичное упоминание о конфликте, безразличии, агрессии со стороны врача существенно снижает уровень доверия, именно поэтому конфликт – серьезная неудача медицинского дискурса, которая может иметь «долгое эхо» [2].

Еще в древности великий врач Гиппократ [1] говорил о доверии пациентов: «Врач должен быть чистоплотным, ходить в хорошей одежде, ибо все это вызывает доверие больных». «Врач не должен быть малодушным. Больные не поверят человеку, слабому духом». «Врач должен обладать хорошей памятью. Он должен помнить все лекарственные средства, которые прописывал больным, и помнить, какое действие они оказывали на каждого больного, в зависимости от особенностей его самого и болезни. Это составляет в медицине начало, середину и конец».

Итак, доверие начинается с внешнего облика врача, эту мысль преподаватели медицинского вуза повторяют студентам многократно. Не вызывает доверия врач, одетый в грязный или мятый халат, с татуировками, ирокезом или пирсингом в носу. Любой человек, безусловно, имеет право на самовыражение, но на рабочем месте врача отличие внешнего вида доктора от распространенного стереотипа приводит к снижению базового доверия больного.

Что же Гиппократ понимал под малодушием врача? Человек, слабый духом – о чем идет речь? Можно предположить, что здесь подразумевается, прежде всего, готовность врача принимать решения и отвечать за последствия своих решений. Непосредственно в отношении медицинского дискурса – это уверенная свободная поза, зрительный контакт, умение не просто дать рекомендацию, а пояснить возможные варианты и обосновать оптимальный, по мнению врача. Кроме того, при жалобах пациента на неэффективность лечения или появление нежелательных лекарственных явлений, готовность признать наличие таковых, пояснить возможные причины, провести коррекцию, назначить сроки и виды контроля эффективности и безопасности измененного лечения. Например, распространенное побочное явление лекарства – хорошо или плохо? Оно может позитивно влиять на уровень доверия, если врач предупредит заранее, и ровно так же негативно – если этого не произошло. В последнем случае у пациента возникают сомнения: врач не знал о таком действии? Не счел нужным информировать больного?

Хорошая память врача, по меткому наблюдению Гиппократа, вне всяких сомнений, повышает уровень доверия. Потому что, если врач помнит, как пациента зовут, чем он болеет, какие лекарства должен принимать, какие были положительные и негативные эффекты – значит, врачу действительно небезразлично здоровье пациента, он действительно хочет помочь.

Молодые врачи, а иногда и не очень молодые, пытаются завоевать доверие пациента, критикуя назначения других врачей, избегая назначать консультации специалистов. По мнению французского писателя Жана де Лабрюйера, «Хороший врач – это человек, знающий средства от некоторых недугов или, если болезнь ему не знакома, зовущий к больному тех, кто сможет ему помочь». Вопреки опасениям, стремление врача получить еще одно мнение редко пугает пациентов или заставляет усомниться в компетентности доктора. Впрочем, это тоже вопрос отработанности коммуникативных навыков.

Безусловно повышают доверие к врачу напечатанные, а не написанные неразборчивым почерком, заключения, рекомендации, памятки. Это демонстрация уважения к пациенту, обеспечение возможности перечитать, вспомнить, уточнить назначения врача.

Таким образом, доверие пациента во многом зависит от коммуникативной грамотности врача, его способности к рефлексии и эмпатии. Формирование у студентов медицинского вуза навыков доверительного общения с пациентами является залогом их успешности в будущей профессии.

Литература

1. Афоризмы / Гиппократ . пер. с древнегреч. В. И. Руднева ; вступ. ст. и примеч. В. П. Карпова. – М. : Эксмо, 2009. – 399 с.
2. Колесникова И. Ю. Конфликт как неудача медицинского дискурса / И. Ю. Колесникова // В сборнике: Медицинский дискурс: вопросы теории и практики: сборник статей по материалам 10-й Международной научно-практической и образовательной конференции. – Тверь. – 2022. – С. 56-63.

3. Колесникова И. Ю. Проблемы и перспективы формирования профессиональных компетенций врача с применением дистанционных образовательных технологий / И. Ю. Колесникова // В сборнике: Методическое обеспечение практико-ориентированного медицинского образования. Материалы межрегиональной научно-методической конференции с международным участием. Под общей редакцией И. Ю. Колесниковой. – Тверь, 2021. – С. 36-40.
4. Яшина Н. И. Комплаенс как успешная практика терапевтического сотрудничества в системе менеджмента медицинских организаций стоматологического профиля / Н. И. Яшина, С. М. Нестерова // Лидерство и менеджмент. – 2024. – Т. 11, № 3. – С. 1325-1338. – DOI 10.18334/lm.11.3.121283