

ДЛЯ МЕДУЧРЕЖДЕНИЯ:

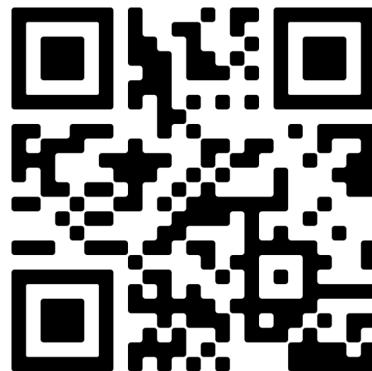
- Поддерживает хорошие отношения с клиентами.
- Повышает доверие, укрепляет партнерство.
- Дает шанс быстро и просто решить конфликты.
- Помогает в работе с персоналом и формирует корпоративную культуру.
- Сохраняет репутацию и повышает конкурентоспособность.

ДЛЯ СТРАХОВЫХ КОМПАНИЙ:

- Укрепляет доверие страхователей.
- Облегчает управление конфликтами и делами.
- Повышает конкурентоспособность в сфере медстрахования.

МЕДИАЦИЯ В ЗДРАВООХРАНЕ-

обеспечивает досудебное разрешение споров, помогает выявлять ошибки и снижать необоснованные жалобы. Это способствует укреплению доверия к медперсоналу, повышает правовую осведомленность и предотвращает эмоциональное выгорание. Медиация развивает коммуникативные навыки и умение находить решения в конфликтных ситуациях.



<https://www.medpalatarb.ru/>

НАШИ КОНТАКТЫ

Медицинская палата
Республики Бурятия

670000, г. Улан-Удэ, ул. Советская, 23,
телефон горячей линии 8(3012)21-12-03,

сайт: <http://www.medpalatarb.ru>,
e-mail: mprb12@mail.ru,

странице в ВК
<https://vk.com/id808826326>



**МЕДИЦИНСКАЯ ПАЛАТА
РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ**

«ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ
ВЫГОРАНИЮ – НЕТ!»

Оказание психологической и медиативной помощи медицинским работникам, в том числе врачам, среднему медицинскому персоналу, волонтерам, работающим с пациентами - участниками СВО, а также членами их семей

* При грантовой поддержке Правительства Республики Бурятия по предоставлению субсидий из республиканского бюджета

30-40%

жалоб пациентов могут быть полностью удовлетворены путем проведения переговоров (медиации) и простым объяснением со стороны врачей

МЕДИАЦИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Это добровольное урегулирование споров через медиатора, возможное на всех стадиях судопроизводства. Основывается на Федеральном законе №193-ФЗ и включает принципы добровольности, конфиденциальности, и равноправия. Процедура предусматривает подготовку и ведение переговоров для достижения соглашения, которое может быть нотариально заверено и иметь силу исполнительного документа.

ПОЧЕМУ МЕДИАЦИЯ?

Для ПАЦИЕНТА:

- Прекращает конфликты, учитывая потребности.
- Уменьшает напряжение и подозрения.
- Обеспечивает возможность быть услышанным и быстро завершить спор.

ВЕРОЯТНО КОНФЛИКТЫ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

Возникают из-за недовольства пациентов, игнорирования их мнения врачами, эмоционального напряжения, стремления сторон к противостоянию, а не сотрудничеству, эмоционального истощения медработников, и отсутствия навыков общения у участников конфликта.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

- Врач - пациент
- Врач - родственники пациента
- Врач - врач
- Врач - средний и младший медицинский персонал
- Пациент - средний и младший медицинский персонал
- Пациент - администрация
- Администрация - персонал
- Врач - внешние организации
- Администрация - внешние организации

ПРИМЕНЕНИЕ МЕДИАЦИИ ПРИ РАЗРЕШЕНИИ КОНФЛИКТОВ:

Медиация позволяет решить конфликты в здравоохранении, давая пациентам

удовлетворение потребностей и врачам возможность сохранить репутацию без судебных процессов. Это способ достигнуть взаимопонимания без уголовного наказания врачей, давая им свободу для профессионального риска в интересах пациентов без страха перед уголовным преследованием.

ПРИМЕНЕНИЕ МЕДИАЦИИ В МЕДИЦИНЕ ВСТРЕЧАЕТ ОПРЕДЕЛЕННЫЕ ПРЕПЯТВИЯ

Необходимость поддержания конфиденциальности медицинских данных, отсутствие практики вовлечения страховых компаний в медиацию, стремление пациентов публично высказываться в СМИ и соцсетях, а также нехватка квалифицированных медиаторов в этой сфере. Медиация направлена на уменьшение напряженности и способствует нахождению решений конфликтов. Национальная медицинская палата указывает, что судебные разбирательства не решают системные проблемы здравоохранения и могут усугублять работу врачей, приводя к потере профессионалов из-за увеличения административной нагрузки и риска юридических преследований.