

УДК 614.253.8(571.16)

[https://doi.org/ 10.20538/1682-0363-2019-2-175-180](https://doi.org/10.20538/1682-0363-2019-2-175-180)

Декларация о пациент-ориентированном здравоохранении Томской области

Деев И.А.¹, Барановская С.В.¹, Бойков В.А.¹, Грахов В.Н.³, Кравченко А.П.²,
Кобякова О.С.¹, Малахова С.В.⁴, Таранов А.А.², Шибалков И.П.¹

¹ Сибирский государственный медицинский университет (СибГМУ)
Россия, 634050, г. Томск, Московский тракт, 2

² Департамент здравоохранения Томской области
Россия, 634041, г. Томск, пр. Кирова, 41

³ Межвузовская поликлиника
Россия, 634041, г. Томск, ул. Киевская, 74

⁴ Центр медицинской и фармацевтической информации
Россия, 634050, г. Томск, пр. Ленина, 54

РЕЗЮМЕ

Декларация о пациент-ориентированном здравоохранении в Томской области принята медицинским и пациентским сообществами 24 августа 2018 г. Документ подобного рода стал первым в России. Он создан на основе современного мирового опыта в области защиты прав пациентов и медицинских работников, особенностях российского законодательства, принципах гуманистической медицины, широкого анализа конкретных жалоб пациентов областных государственных учреждений здравоохранения Томской области.

Создание декларации обусловлено необходимостью выстраивания системы здравоохранения, в которой и медицинские сотрудники, и пациенты соблюдают такие принципы, как взаимоуважение, выбор и ответственность, вовлеченность, доступность, открытость. В документе объясняется необходимость постоянного следования данным принципам для эффективности лечения, защиты личности, профессионального достоинства и равноправия.

Ключевые слова: пациент-ориентированное здравоохранение, декларация, Томская область, медицинские учреждения, пациент.

Конфликт интересов. Авторы декларируют отсутствие явных и потенциальных конфликтов интересов, связанных с публикацией настоящей статьи.

Источник финансирования. Авторы заявляют об отсутствии финансирования при проведении исследования.

Для цитирования: Деев И.А., Барановская С.В., Бойков В.А., Грахов В.Н., Кравченко А.П., Кобякова О.С., Малахова С.В., Таранов А.А., Шибалков И.П. Декларация о пациент-ориентированном здравоохранении Томской области. *Бюллетень сибирской медицины*. 2019; 18 (2): 175–180. [https://doi.org/ 10.20538/1682-0363-2019-2-175-180](https://doi.org/10.20538/1682-0363-2019-2-175-180).

УДК 614.253.8(571.16)

<https://doi.org/10.20538/1682-0363-2019-2-175-180>

Declaration on patient-oriented healthcare of the Tomsk region

Deev I.A.¹, Baranovskaya S.V.¹, Boykov V.A.¹, Grakhov V.N.³, Kravchenko A.P.²,
Kobyakova O.S.¹, Malakhova S.V.⁴, Taranov A.A.², Shibalkov I.P.¹

¹ Siberian State Medical University (SSMU)

2, Moscow Trakt, Tomsk, 634055, Russian Federation

² Healthcare Department of Tomsk region

41, Kirova Str., Tomsk, 634041, Russian Federation

³ Interuniversity polyclinic

74, Kievskaya Str., Tomsk, 634041, Russian Federation

⁴ Medical and Pharmaceutical Information Center

54, Lenina Av., Tomsk, 634050, Russian Federation

ABSTRACT

The Declaration on Patient-Oriented Healthcare of the Tomsk Region was accepted by the medical and patient communities on August 24, 2018. It was the first document of its kind in Russia. It was created based on several elements: modern international experience in the field of protection of patients' and medical workers' rights, particular qualities of Russian legislation, principles of humanistic medicine, and broad analysis of specific complaints from patients of regional public health institutions in the Tomsk region.

The reason to create the Declaration was the necessity to build a healthcare system in which both medical staff and patients comply with such principles as mutual respect, choice and responsibility, involvement, accessibility, and openness. The document explains the need for constant adherence to these principles for the effectiveness of treatment, the protection of the individual, professional dignity, and equality.

Key words: patient-oriented healthcare, Declaration, Tomsk region, healthcare facilities, patient.

Conflict of interest. The authors declare no conflict of interest.

Source of financing. The authors state that there is no funding for the study.

For citation: Deev I.A., Baranovskaya S.V., Boykov V.A., Grakhov V.N., Kravchenko A.P., Kobyakova O.S., Malakhova S.V., Taranov A.A., Shibalkov I.P. Declaration on patient-oriented healthcare of the Tomsk region. *Bulletin of Siberian Medicine*. 2019; 18 (2): 175–180. <https://doi.org/10.20538/1682-0363-2019-2-175-180>.

ВВЕДЕНИЕ

Взаимоотношения между медицинским и пациентским сообществами всегда имели неоднозначный характер как с точки зрения взаимопонимания и ответственности сторон, так и с точки зрения удовлетворения их потребностей и интересов. Различные барьеры возникают на пути получения необходимой медицинской помощи и не позволяют выполнять медицинским сотрудникам свои профессиональные обязанности без возник-

ающих извне преград. Так, проведенное в 2014 г. в Томской области масштабное социологическое исследование ($n = 12\,972$), целью которого было выявление факторов, формирующих негативное отношение пациентов при обращении в медицинскую организацию, показало, что большинство респондентов, положительно оценивая компетентность медицинского персонала, негативно отзывались об условиях оказания помощи (это и очереди в регистратуру, и недоброжелательность персонала (медработников), и большие времен-

ные затраты при получении услуг). Следует отметить, что большая часть проблем, с которыми сталкивается пациент, обращаясь в поликлинику, являются организационными и могут быть решены без привлечения дополнительных ресурсов, в том числе финансовых.

В связи с этим назрела необходимость сформировать свод правил взаимодействия между врачом и пациентом, который позволил бы сначала изменить парадигму их взаимоотношений, а в дальнейшем – систему здравоохранения региона в целом, используя декларацию в качестве базового документа при разработке любых алгоритмов, стандартов, порядков организации медицинской помощи на территории Томской области. Исходя из этого, появилась идея о создании документа, в котором были бы прописаны данные правила.

В России есть опубликованные труды, которые обозначают права и интересы только одной из сторон, но нет документа, в котором объединялись бы особенности взаимодействия медицинского и пациентского сообществ в целом.

Декларация о пациент-ориентированном здравоохранении в Томской области принята медицинским и пациентским сообществом 24 августа 2018 г. в пространстве коллективной работы «Точка кипения – Томск». Документ подобного рода стал первым в России.

Создание декларации обусловлено необходимостью выстраивания системы здравоохранения, в которой и медицинские сотрудники, и пациенты соблюдают такие принципы, как взаимоуважение, выбор и ответственность, вовлеченность, доступность, открытость. В документе объясняется необходимость постоянного следования данным принципам для эффективности лечения, защиты личности и профессионального достоинства, равноправия, перехода к партнерским отношениям.

В основу документа были включены основные идеи из российского законодательства, Международной декларации о пациент-центрированном здравоохранении, Декларации о политике в области обеспечения прав пациента в Европе, Декларации о правах пациента в России.

В Томской области идея о необходимости написания Декларации о пациент-ориентированном здравоохранении была представлена Департаментом здравоохранения Томской области в рамках круглого стола 6 марта 2018 г. на итоговой объединенной коллегии департаментов социального блока Томской области.

Следующим шагом стало создание рабочей группы, в которую вошли представители органов исполнительной власти, Департамента здравоохранения

Томской области, Медицинской палаты Томской области, руководители областных медицинских учреждений, депутаты. Работа над документом длилась на протяжении нескольких месяцев. Рабочая группа изучила современный мировой опыт в области защиты прав пациентов и медицинских работников, особенности российского законодательства, принципы гуманистической медицины, провела детальный анализ нескольких тысяч конкретных жалоб пациентов областных государственных учреждений здравоохранения Томской области.

Проект документа был представлен Совету главных врачей при Департаменте здравоохранения Томской области, Экспертному совету при заместителе губернатора Томской области по социальной политике. Большое обсуждение состоялось с пациентским и медицинским сообществами 12 июля 2018 г. в рамках панельной дискуссии, в нем приняли участие представители региональных и федеральных органов власти, территориального фонда ОМС, главы страховых медицинских организаций, врачи и пациенты, в том числе руководители медицинских учреждений и общественных организаций.

Жителями Томской области было внесено более 100 предложений, которые поступили в рабочую группу в устном и письменном виде, большинство из них, после длительного обсуждения, были учтены в итоговом документе.

24 августа 2018 г. состоялось заключительное обсуждение проекта декларации. В нем приняли участие более 200 врачей и пациентов, в том числе руководители медицинских учреждений и общественных организаций. С докладами выступили представители органов исполнительной власти, Медицинской палаты Томской области, пациентских сообществ, правозащитники. На данном обсуждении декларация была принята.

Декларация о пациент-ориентированном здравоохранении размещена на сайте Департамента здравоохранения Томской области. Любой человек или организация может поддержать документ – присоединиться к Декларации, заполнив специальную форму.

Документ будет включен в программы обучения Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Сибирский государственный медицинский университет» Министерства здравоохранения Российской Федерации и Областного государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Томский базовый медицинский колледж».

Декларация будет размещена в каждом медицинском учреждении Томской области, а также представлена руководителями учреждений здравоохранения сотрудникам медицинских организаций.

Стоит отметить, что Томская область стала образцом для создания подобных документов в других регионах. Опыт переняла Ульяновская область, которая также приступила к написанию общественного договора между пациентами и медицинским сообществом. Декларацию поддержал общественный совет федерального проекта «Единой России» «Здоровое будущее» в Томской области. Она вошла в план реализации этого проекта во втором полугодии 2018 г.

Практическим воплощением принципов Декларации о пациент-ориентированном здравоохранении стал разработанный в Томской области стандарт организации амбулаторной помощи, который представляет собой свод вполне конкретных правил организации работы поликлиники. Опыт региона по стандартизации медицинской помощи будет представлен в последующих публикациях.

ДЕКЛАРАЦИЯ О ПАЦИЕНТ-ОРИЕНТИРОВАННОМ ЗДРАВООХРАНЕНИИ ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ

Пациент-ориентированный подход в здравоохранении основан на принципах гуманистической медицины, отвечает потребностям пациентов и предполагает переход от традиционной модели, когда медицинские работники несут полную ответственность за здоровье пациента, на партнерские взаимоотношения с ним.

Каждый человек имеет фундаментальное право на такое здравоохранение, которое уважает его личностные ценности и приоритеты, помогает сохранить здоровье и качество жизни на максимально достижимом уровне.

Система здравоохранения Томской области принимает принципы пациент-ориентированного подхода и активно содействует формированию приверженности населения к сотрудничеству в процессе лечения, здоровому образу жизни и своевременной профилактике заболеваний.

Декларация базируется на российском законодательстве, учитывает современные мировые принципы и стратегии в области защиты прав пациентов и медицинских работников.

Настоящая Декларация выражает консолидированное мнение медицинского и пациентского сообществ о создании оптимальных механизмов

реализации прав и интересов всех участников системы здравоохранения.

Медицинские работники и пациенты считают, что система здравоохранения, в центре которой стоит пациент, должна основываться на таких принципах, как взаимоуважение, выбор и ответственность, вовлеченность, доступность и открытость.

1. Взаимоуважение

Врач и пациент должны взаимодействовать только на принципах взаимоуважения и равноправного диалога.

Взаимное уважение и доверительное общение – неотъемлемый элемент эффективной коммуникации во взаимоотношениях «врач – пациент», «врач – врач», а также «пациент – пациент». Недопустимы грубые и негуманные отношения между медицинским работником и пациентом, унижение человеческого достоинства, а также любые проявления превосходства, агрессии, неприязни или эгоизма.

Медицинские работники и пациенты должны положить в основу взаимодействия рациональное использование времени друг друга (пунктуальность).

Условия оказания медицинской помощи должны соответствовать действующим санитарно-гигиеническим требованиям и обеспечивать комфортные условия пребывания пациентов в медицинской организации. Пациент должен соблюдать нормы гигиены с учетом своих возможностей.

В целях обеспечения безопасности и эффективности лечения пациенты, находящиеся в медицинской организации, обязаны соблюдать установленные правила внутреннего распорядка учреждения и режим лечения, в том числе определенный на период их временной нетрудоспособности.

Права медицинского работника, как и любого гражданина, регламентируются законодательством, в том числе права на защиту личностной неприкосновенности, профессионального достоинства и чести.

2. Выбор и ответственность

Медицинские работники и пациенты являются полноправными субъектами системы здравоохранения и несут ответственность за принятые решения.

Медицинская помощь должна оказываться в условиях сохранения принципов свободы выбора и человеческого достоинства.

Мы считаем, что в рамках пациент-ориентированного подхода ответственность распределяется между работниками здравоохранения, пациен-

тами и обществом. Ответственность со стороны несовершеннолетнего пациента несут родители (законные представители) ребенка.

Оказывая медицинскую помощь, медицинский работник принимает на себя большую часть ответственности за профессиональное решение, а потому обязан отклонить любые попытки давления со стороны администрации, пациентов или иных лиц.

Пациенты имеют право и возможность участвовать в качестве партнеров в планировании мероприятий по сохранению и улучшению собственного здоровья с учетом их знаний и предпочтений.

Пациент имеет право на выбор лечащего врача в порядке, установленном законодательством. Медицинский работник не вправе препятствовать пациенту, решившему доверить свое дальнейшее лечение другому специалисту.

Медицинский работник имеет право отказаться от сотрудничества с пациентом, если имеются противоречия с ним или его родственниками в отношении лечения и обследования, или если пациент требует от него действий, противоречащих законодательству, этическим принципам и профессиональному долгу, в порядке, установленном действующим законодательством.

Медицинские работники и пациенты имеют право прибегать к общественной и юридической защите, а также защите со стороны профессиональных медицинских сообществ и общественных организаций.

Пациенты обязаны заботиться о сохранении своего здоровья. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, граждане обязаны проходить медицинские осмотры, а больные, страдающие заболеваниями, представляющими опасность для окружающих, обязаны проходить медицинское обследование и лечение, а также заниматься профилактикой этих заболеваний.

Пациент имеет право отказаться от медицинского вмешательства или приостановить его. Осложнения, связанные с отказом или приостановкой вмешательства, должны быть четко объяснены пациенту.

3. Вовлеченность

Под вовлеченностью мы понимаем стремление органов управления здравоохранением, медицинского сообщества и населения вносить максимальный вклад в достижение такого уровня здоровья, который позволит вести продуктивный в социальном и экономическом плане образ жизни.

Медицинские работники и пациенты имеют право и возможность принимать участие в формировании предложений по улучшению системы здравоохранения региона, активно и сознательно вовлекаться в процесс принятия решений на всех уровнях.

Медицинские работники могут состоять в профессиональных объединениях и ассоциациях (оказывать содействие их работе), активно участвующих в развитии системы здравоохранения.

Вовлеченность пациентов в разработку политики здравоохранения предусматривает возможность участия в общественных слушаниях, выражения личного и коллективного мнений в рамках обращений в органы управления здравоохранением, членства в общественных объединениях, создаваемых с целью защиты своих прав.

4. Доступность

Система здравоохранения региона должна обеспечить предоставление населению необходимой медицинской помощи в объеме, определенном действующим законодательством.

Каждый человек имеет право на получение своевременной медицинской помощи, которая соответствует потребностям его здоровья, включая профилактические мероприятия.

Медицинская помощь должна быть доступна для всех в равной степени, без какой-либо дискриминации, и соответствовать финансовым, человеческим и материальным ресурсам, имеющимся в отрасли.

Все пациенты должны иметь доступ к необходимой им помощи независимо от их состояния и социально-экономического статуса.

Система здравоохранения должна принимать во внимание не связанные со здравоохранением факторы, такие как образование, занятость и вопросы семьи.

5. Открытость

Пациент и медицинский работник имеют право на открытость информации, необходимой для принятия оптимальных решений в рамках их взаимодействия.

Вся информация, касающаяся медицинской помощи и возможностей ее получения, должна быть доступной для населения.

Пациент имеет право на получение достоверной и своевременной информации о факторах, способствующих сохранению здоровья или оказывающих на него вредное влияние.

Медицинский работник должен сообщать информацию пациенту в доступной форме, с минимальным использованием незнакомой специ-

альной терминологии. Информация о состоянии здоровья не может быть предоставлена пациенту против его воли.

Со стороны пациента требуется активное участие в процессе диагностики и лечения. Очень важно, чтобы пациент своевременно сообщал ме-

дицинским специалистам всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения.

Призываем все заинтересованные стороны поддержать принципы, изложенные в декларации, и способствовать их внедрению и воплощению в жизнь.

Сведения об авторах

Деев Иван Анатольевич, д-р мед. наук, профессор, кафедра факультетской педиатрии с курсом детских болезней лечебного факультета СибГМУ, г. Томск. ORCID iD: 0000-0002-4449-4810.

Барановская Светлана Викторовна, канд. мед. наук, доцент, кафедра организации здравоохранения и общественного здоровья СибГМУ, г. Томск.

Бойков Вадим Андреевич, канд. мед. наук, доцент, кафедра организации здравоохранения и общественного здоровья СибГМУ, г. Томск. ORCID iD: 0000-0001-7532-7102.

Грахов Виталий Николаевич, гл. врач Межвузовской поликлиники, председатель правления НП «Медицинская палата Томской области», г. Томск.

Кравченко Альбина Павловна, гл. специалист, отдел организационной работы, контроля и делопроизводства Департамента здравоохранения Томской области, г. Томск.

Кобякова Ольга Сергеевна, д-р мед. наук, профессор, зав. кафедрой общей врачебной практики и поликлинической терапии, ректор СибГМУ, г. Томск. ORCID iD: 0000-0003-0098-1403.

Малахова Светлана Владимировна, директор Центра медицинской и фармацевтической информации, г. Томск.

Таранов Александр Александрович, гл. специалист по стратегическому планированию, Департамент здравоохранения Томской области, г. Томск.

Шибалков Иван Петрович, ассистент, кафедра организации здравоохранения и общественного здоровья СибГМУ, г. Томск.

(✉) **Шибалков Иван Петрович**, e-mail: shibalkov.ivan@yandex.ru.

Authors information

Deev Ivan A., DM, Professor, Department of Pediatrics with Course of Childhood Diseases, SSMU, Tomsk, Russian Federation.

Baranovskaya Svetlana V., PhD, Associate Professor, Health Organization and Public Health Department, SSMU, Tomsk, Russian Federation.

Boykov Vadim A., PhD, Associate Professor, Health Organization and Public Health Department, SSMU, Tomsk, Russian Federation.

Grakhov Vitaliy N., Chief Doctor, Interuniversity polyclinic; Chairman of the Board, Medical Chamber of Tomsk Region, Tomsk, Russian Federation.

Kravchenko Albina P., Chief Specialist, Department of Organizational Work, Control and Office Work, Healthcare Department of Tomsk Region, Tomsk, Russian Federation.

Kobyakova Olga S., DM, Professor, Rector, Head of Polyclinic Therapy Department, SSMU, Tomsk, Russian Federation.

Malakhova Svetlana V., Director, Medical and Pharmaceutical Information Center, Tomsk, Russian Federation.

Taranov Aleksandr A., Chief Specialist, Strategic Planning of Department of Industry Development, Healthcare Department of Tomsk Region, Tomsk, Russian Federation.

Shibalkov Ivan P., Assistant, Health Organization and Public Health Department, SSMU, Tomsk, Russian Federation.

(✉) **Shibalkov Ivan P.**, e-mail: shibalkov.ivan@yandex.ru.

Received 18.04.2019

Accepted 10.06.2019

Поступила в редакцию 18.04.2019

Подписана в печать 10.06.2019