



Первый полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2025
«ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ НКО И СООБЩЕСТВ ПАЦИЕНТОВ:
ТЕНДЕНЦИИ, ИНСТРУМЕНТЫ, ПРАКТИКИ»

ДИСКУССИЯ

«Роль НКО в конфликтных ситуациях «врач-администрация лечебного учреждения», «врач-пациент»»

Эксперт: И.П. Витковская

Модератор: О.В. Матвиевская

17 мая 2025 года

Первый полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2025 «ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ НКО И СООБЩЕСТВ ПАЦИЕНТОВ: ТЕНДЕНЦИИ, ИНСТРУМЕНТЫ, ПРАКТИКИ»



Эксперт:

**ИРИНА ПЕТРОВНА
ВИТКОВСКАЯ**

Ведущий научный сотрудник
отдела научных основ
организации здравоохранения
ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава
России, к.м.н.



Модератор:

**ОЛЬГА ВЛАДИМИРОВНА
МАТВИЕВСКАЯ**

Президент МООИ «МосОРС»,
генеральный директор ОООИБРС,
врач-невролог, врач-психотерапевт,
к.м.н.

17 мая 2025 года

КОНФЛИКТ И ЕГО СТРУКТУРА

Конфликт* – это столкновение

- ✓ интересов,
 - ✓ позиций,
 - ✓ мнений,
 - ✓ способов действий,
- которое **заставляет человека пересмотреть**
- привычные,
 - сложившиеся представления о себе,
 - мире,
 - отношениях,
 - способах действий

и **изменить**

- ☐ свое поведение,
- ☐ представления,
- ☐ способы действий.



Субъекты конфликтов – его участники

Объект конфликта – конкретная **материальная, социальная** или **духовная** ценность, к обладанию или пользованию которой стремятся оба субъекта. Из-за объекта разгорается конфликт.

Причина конфликта – объективные обстоятельства, которые определяют появление конфликта. Причина связана с потребностями конфликтующих сторон.

Повод для конфликта – незначительное происшествие, которые способствуют возникновению конфликта, но сам конфликт может не развиваться.

*А.Н. Гуров, М.И. Жукова. Управление конфликтами в медицинской организации. Учебное пособие. 2017. ISBN 978-5-98511-352-5

Министерство здравоохранения РФ

*федеральный орган
ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ, ВЫПОЛНЯЮЩИЙ
ФУНКЦИИ по выработке и реализации:*

- ☐ политики и нормативно-правовому регулированию
- ☐ обязательного медицинского страхования
- ☐ санитарно-эпидемиологического благополучия населения
- ☐ обращения лекарственных средств
- ☐ фармацевтической деятельности
- ☐ обращения медицинских изделий
- ☐ профилактике, диагностике, лечению и реабилитации
- ☐ внедрение современных медицинских технологий
- ☐ медицинской реабилитации и медицинских экспертиз
- ☐ курортного дела
- ☐ медико-биологической оценки воздействия на организм человека особо опасных факторов физической и химической природы
- ☐ проведение судебно-медицинских и судебно-психиатрических экспертиз,
- ☐ организацию среднего профессионального, высшего и дополнительного профессионального медицинского и фармацевтического образования

Медицинская организация

юридическое лицо:
имеет лицензию на право
оказания медицинской
деятельности

Подчинение:

- ☐ федеральное
- ☐ ведомственное
- ☐ иное (частное)

Врач (доктор)

физическое лицо, имеющее высшее
медицинское образование.

ИМЕЕТ:

- ☐ навыки,
- ☐ знания (компетенции)
- ☐ опыт
- ☐ в профилактике и лечении заболеваний

Медицинский работник

физическое лицо,

- ☐ имеет медицинское или иное образование,
- ☐ работает в медицинской организации по должности с трудовыми обязанностями

защита прав человека и гражданина в сфере охраны здоровья
проведение государственной политики в сфере охраны здоровья

Пациент

(лат. *patiens* — терпящий, страдающий)
физическое лицо:

- ☐ которому оказывается медицинская помощь
- ☐ которое обратилось за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у него заболевания и от его состояния

Некоммерческая организация

юридическое лицо, создаётся для решения общественно значимых задач.

Цели НКО пациентов:

1. Защита прав пациентов на получение доступной специализированной медицинской помощи
2. Защита прав пациентов на получение льготного лекарственного обеспечения
3. Профилактика заболеваемости и пропаганда здорового образа жизни



ПРАВИЛА РАБОТЫ



Тема: Роль НКО в конфликтных ситуациях

Результат:

Сформулируем для НКО рекомендации:

- ☐ общих действий
- ☐ запрещенных и полезных действий

Основа:

Разбор ситуаций по алгоритму

Алгоритм решения задания

Представляется ситуация с вариантами действий НКО

Аудитория - обсуждает каждое действие НКО

Онлайн участники – голосуют за каждое действие НКО

Результат: формулировка рекомендаций действия НКО

- ☐ общие
- ☐ запрещенные
- ☐ полезные



СИТУАЦИЯ №1



Пациент обращается в НКО.

В медицинской организации не дали направление на плановое МРТ.

Ссылаются на приказ руководства.

Приказ не показывают, номер не говорят.

Какие действия НКО?

1. не теряя времени, НКО должна реагировать моментально (идти в МО и разбираться)
2. не теряя времени, НКО должна реагировать моментально (идти в ДЗМ)
3. НКО проводит анализ ситуации (сбор информации), выясняет достоверность предоставления данных, ищет пути/новые варианты действий. Консультирует и предлагает варианты решения пациенту.



СИТУАЦИЯ №1



Пациент обращается в НКО.

В медицинской организации не дали направление на плановое МРТ.

Ссылаются на приказ руководства.

Приказ не показывают, номер не говорят.

Какие действия НКО?

1. не теряя времени, НКО должна реагировать моментально (идти в МО и разбираться)
2. не теряя времени, НКО должна реагировать моментально (идти в ДЗМ)
3. НКО проводит анализ ситуации (сбор информации), выясняет достоверность предоставления данных, ищет пути/новые варианты действий. Консультирует и предлагает варианты решения пациенту.

1. ЗАПРЕЩЕННЫЕ

2. ЗАПРЕЩЕННЫЕ

**3. ОБЩИЕ
ПОЛЕЗНЫЕ**



СИТУАЦИЯ №2



Пациент регулярно получал лекарство (ЛП) по индивидуальной закупке. Производитель ЛП написал официальное письмо об уходе с Российского рынка. Пациент обращается в НКО, разобраться, чтоб закупали именно его ЛП.

Какие действия НКО?

1. не теряя времени, НКО должна реагировать моментально (писать письмо Президенту, в Росздравнадзор, прокуратуру, ДЗМ и пр. организации)
2. ничего не делать, так как активность НКО приведет к негативным последствиям
3. не теряя времени, НКО должна сгладить, снизить градус негативных эмоций, повысить доверие к дженерику (через просветительские мероприятия)
4. ничего не сделаешь, НКО не в силах разрешить ситуацию



СИТУАЦИЯ №2



Пациент регулярно получал лекарство (ЛП) по индивидуальной закупке. Производитель ЛП написал официальное письмо об уходе с Российского рынка. Пациент обращается в НКО, разобраться, чтоб закупали именно его ЛП.

Какие действия НКО?

1. не теряя времени, НКО должна реагировать моментально (писать письмо Президенту, в Росздравнадзор, прокуратуру, ДЗМ и пр. организации)
2. ничего не делать, так как активность НКО приведет к негативным последствиям
3. не теряя времени, НКО должна сгладить, снизить градус негативных эмоций, повысить доверие к дженерику (через просветительские мероприятия)
4. ничего не сделаешь, НКО не в силах разрешить ситуацию

1. ЗАПРЕЩЕННЫЕ

2. САМОУСТРАНЕНИЕ

**3. ОБЩИЕ
ПОЛЕЗНЫЕ**

4. САМОУСТРАНЕНИЕ



ВЫВОДЫ



ЗАПРЕЩЕННЫЕ действия для НКО

- не вмешиваться в медицинские рекомендации
- не критиковать действия медицинского персонала и органов исполнительной власти
- не использовать непроверенные данные «со слов пациента»

ПОЛЕЗНЫЕ действия для НКО

- соблюдение норм этики и деонтологии
- проверка достоверности данных
- отслеживать и защищать нарушение прав пациентов (доступность, качество, льготное лекарственное обеспечение)
- определить субъекты и объект конфликта
- разложить конфликт на три оси:
 - ❖ одна – это НКО и ее интересы;
 - ❖ вторая – пациент и его интересы;
 - ❖ третья – позиция иной стороны (вашего собеседника).

Рекомендация к действию НКО при любой ситуации:

1. Сбор материала по ситуации
2. Изучение и анализ вопроса (написать запросы в инстанции и получить официальный ответ)
3. Нахождение инстанции (МО, МЗ, ТерФОМС, МСЭ, Росздравнадзор и пр.), правомочной решить вопрос (адресный или системный)
4. Обсуждение на Общественных советах/комиссиях/рабочих группах
5. Просветительская работы по проблеме
6. Информирование о проблеме



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

При поддержке
Команды ВСП
pat@patients.ru

Модератор
Матвиевская Ольга Владимировна –
Президент МООИ «МосОРС»,
генеральный директор ОООИБРС, врач-
невролог, врач-психотерапевт, к.м.н.
matvievskaya_olga_v@mail.ru

Эксперт
Витковская Ирина Петровна
- ведущий научный сотрудник
отдела научных основ
организации здравоохранения
ФГБУ «ЦНИИОИЗ» Минздрава
России, к.м.н.
vip-dzm@mail.ru

Первый полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2025
«ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ НКО И СООБЩЕСТВ ПАЦИЕНТОВ:
ТЕНДЕНЦИИ, ИНСТРУМЕНТЫ, ПРАКТИКИ»
<https://forum-vsp.ru/tren-25-1/>