



Как общаться с врачом. Руководство для пациентов

Разработано на основе *передовой медицинской практики*

General
Medical
Council

Regulating doctors
Ensuring good medical practice

Наилучшие результаты лечения пациента достигаются при наличии контакта с врачом.

Данное руководство поможет вам установить партнерские отношения. Большая часть этих советов продиктована простым здравым смыслом, но все же они помогут вам эффективнее взаимодействовать с врачом.

В основу руководства легли стандарты, разработанные Генеральным медицинским советом (General Medical Council – GMC) для врачей на основе *передовой медицинской практики*.



Врачи должны обеспечивать эффективное лечение

Практика показывает, что у большинства пациентов складываются прекрасные и доверительные отношения с врачами. Обе стороны должны стремиться установить такие взаимоотношения, проявляя уважение и понимание. Поддержка пациентов и полученная от них информация очень важны для врачей, поскольку помогают эффективно работать и совершенствовать стандарты своей деятельности.

Чтобы обеспечить вам наилучшее лечение и уход, врач должен сначала понять, что вас беспокоит.

Он должен выслушать ваши жалобы, принять во внимание текущее состояние вашего здоровья, изучить заболевания, которыми вы страдали в прошлом, а также поинтересоваться вашим образом жизни и убеждениями. При необходимости врач должен произвести физический осмотр.

Очень важно, чтобы вы были как можно более откровенны. Возможно, имеет смысл заранее сделать какие-то записи, чтобы ничего не забыть и дать врачу возможность глубоко изучить вашу ситуацию.



Что врач мне сообщит?

Врач даст вам совет, выпишет лекарства или назначит лечение, которое подходит именно вам. Многим пациентам бывает трудно понять то, что говорит им врач, поэтому, если вы что-то не поняли, попросите врача объяснить. Особенно важно понять, требуется ли вам какая-либо подготовка к лечению, анализам или исследованиям, а также получить четкие указания по приему лекарств.

Обязательно задайте врачу вопросы, если вам что-то непонятно, в том числе о том, как и когда принимать лекарства и зачем вам необходимо то или иное исследование.

Если вам кажется, что врач поставил неверный диагноз или назначил неверное лечение, вы можете обратиться к другому врачу, чтобы узнать его мнение.

Помощь в обучении студентов и врачей

Каждый, кто осматривает вас, должен представиться и рассказать о своей роли в том коллективе медиков, который занимается вашим лечением. Обучение следующего поколения врачей имеет огромное значение в любой системе здравоохранения. Студенты-медики не могут научиться работать только по книгам и должны время от времени работать с пациентами. Если по какой-то причине вы против участия практикантов в вашем лечении, у вас есть право отказаться.

Каждый, кто осматривает вас, должен представиться и рассказать о своей роли в том коллективе медиков, который занимается вашим лечением.



После получения диплома врачи проходят дальнейшее обучение, чтобы стать врачами-специалистами или терапевтами. При этом они принимают участие в лечении больных. Они осматривают пациентов и участвуют в их лечении в соответствии со своим уровнем подготовки. На протяжении всей своей деятельности врачи должны повышать уровень квалификации в своей области.

Важной частью работы врача является направление пациентов к другим врачам или специалистам-медикам. Он должен назначать лечение и другие виды медицинской помощи только в том случае, если обладает необходимыми знаниями и навыками, чтобы обеспечить безопасность пациентов.

Ни один врач не может знать все на свете. Врачи часто обращаются за помощью к коллегам или направляют пациентов к другим врачам, если данный конкретный случай выходит за рамки их компетенции.

Врачи должны ответственно использовать ресурсы

Вы можете помочь им в этом, самостоятельно справляясь с легкими заболеваниями, а также четко выполняя указания по лечению, вовремя являясь на прием или заблаговременно его отменяя. Например, завершение курса приема антибиотиков даже в том случае, если ваше состояние улучшилось, позволит предотвратить развитие устойчивости к антибиотикам, которая может причинить вред другим пациентам.



Врачи должны заботиться в первую очередь о безопасности пациентов и обеспечивать безопасное и эффективное лечение

Врач обязан предпринять немедленные действия в случае угрозы безопасности, ущемления достоинства или нарушения комфорта пациента. Если, по вашему мнению, вам или другому пациенту что-то угрожает, сообщите об этом врачу, медсестре или другому специалисту-медику.

Врачи обязаны сообщать о проблемах пациентов, например об осложнениях и ошибках, а также о серьезных побочных эффектах от лекарственных препаратов. Это поможет сделать соответствующие выводы и избежать проблем в будущем. Вам следует сообщать врачам о возможных побочных эффектах принимаемых вами лекарств, а также обо всем, что вас беспокоит.



Вам следует сообщать врачам о возможных побочных эффектах принимаемых вами лекарств, а также обо всем, что вас беспокоит.

Врачи должны оценивать свою работу

Все врачи должны проходить ежегодную оценку своей деятельности и определять сферы, в которых их работа может быть улучшена. Как минимум раз в пять лет они должны получать официальные отзывы от своих пациентов. Вы можете помочь им в этом, заполняя анкеты и отвечая на вопросы честно и откровенно.

Врачи оценивают результаты своей работы и сравнивают их с результатами других врачей и других лечебных учреждений. Такая оценка помогает определить те сферы деятельности, в которых врач может улучшить свою работу. Перед использованием данных для подобной оценки из них обычно удаляют ваше имя и другую информацию, позволяющую идентифицировать вашу личность. Но это не всегда целесообразно. Давая согласие на использование ваших данных, вы поможете врачам улучшить свою работу.



Врач должен быть вежливым и внимательным с вами и вашими близкими и относиться к вам с уважением.

Вы также должны быть вежливыми и проявлять уважение к врачу.

Врач должен относиться к своему пациенту как к личности

Врач обязан выслушать вас, ответить на ваши вопросы и принять во внимание ваши опасения.

Врач должен предоставить вам информацию и дать совет в понятной для вас форме. Заранее сообщите своему врачу или обслуживающему вас специалисту-медику о том, что вам необходима помощь в общении (например, услуги сурдопереводчика). Попросите врача объяснить то, что вам непонятно, включая технические или профессиональные термины.

Врач расскажет о подходящих для вас вариантах лечения и объяснит ситуацию, если лечение по каким-либо причинам невозможно.

Он может порекомендовать конкретное лечение, но выбор варианта лечения или отказ от него остается на ваше усмотрение. Вы должны следовать указаниям по приему лекарств, а также выполнять рекомендуемые действия до и после медицинской процедуры.

Врач должен быть вежливым и внимательным с вами и вашими близкими и относиться к вам с уважением. Вы также должны быть вежливыми и проявлять уважение к врачу.



Врачи должны быть честными и вызывать доверие

Врачи должны относиться ко всем своим пациентам без предубеждения и не допускать дискриминации. Если вы видите возможности для улучшения работы врача, вам необходимо сообщить ему об этом.

Ваш врач будет сохранять информацию о вас в тайне, но ему необходимо обмениваться этими данными со своими коллегами, чтобы обеспечить вам необходимое лечение. Например, работники регистратуры будут выдавать вам повторные рецепты, выписывать направления и выполнять другие действия, для которых необходимы данные вашей медицинской карты.

Если вы беспокоитесь о том, кто сможет просматривать вашу медицинскую карту, поговорите об этом со своим лечащим врачом.

Врачи обязаны следовать законам и честно решать финансовые и коммерческие вопросы.

Врачи должны честно и открыто сообщать вам о проблемах, возникших в процессе вашего лечения. Они объяснят вам, что случилось, и принесут соответствующие извинения.



Врач не имеет права использовать свои профессиональные взаимоотношения или контакты с вами для навязывания вам своего мнения или установления сексуальных отношений.

Если вас беспокоят какие-либо действия вашего врача, вы можете написать жалобу. Обычно такие жалобы направляются руководству лечебного учреждения.

Если вас не удовлетворил ответ, вы можете направить жалобу в региональное отделение государственной службы здравоохранения (NHS) или в местные организации пациентов, в том числе следующие:

- Healthwatch в Англии
- Patient and Client Council в Северной Ирландии
- Patient Advice and Support Service в Шотландии
- Community Health Councils в Уэльсе

Если вы по-прежнему не удовлетворены, то можете направить жалобу непосредственно в Генеральный медицинский совет (GMC).



Информация о Генеральном медицинском совете (GMC)

Право на работу в Соединенном Королевстве имеют только врачи, зарегистрированные в реестре этой организации. Это относится и к врачам общей практики, и к врачам, работающим в больницах, как в государственных, так и в частных.

Нашей задачей является разработка стандартов, надзор над образованием и обучением врачей и гарантия компетентности и современности каждого врача, имеющего лицензию на занятие медициной в Соединенном Королевстве.

На местном уровне за каждым врачом закреплено ответственное лицо — старший по званию врач, который следит за исполнением наших стандартов, повышением квалификации и поддержанием профессиональных знаний на современном уровне.

Взаимоотношения врачей с пациентами строятся на доверии, и в большинстве случаев этот принцип себя оправдывает. Однако если пациент или его родственник недоволен действиями или поведением врача, он может направить жалобу, которая обычно рассматривается на местном уровне. Если действия врача представляют опасность для пациентов и необходимо запретить ему работать в другом лечебном учреждении или осуществлять общую практику, то в дело вступает GMC.

Генеральный медицинский совет (GMC) независим от государства, но подотчетен парламенту Соединенного Королевства. Его деятельность финансируется врачами, регистрацию которых он осуществляет.

Чем мы можем вам помочь

Вы можете найти информацию о стандартах работы врачей на веб-сайте **www.gmc-uk.org/guidance**.

Вы можете узнать, когда и где врач получил диплом и прошел ли он специальную подготовку.

Вы можете прочитать о тех случаях, когда нами были предприняты меры для защиты пациентов.

Что делать, если вас не удовлетворяет уход или лечение, осуществленное вашим врачом

Большая часть жалоб и предложений может быть рассмотрена на местном уровне. Если вы не знаете, куда обратиться, мы можем вам помочь. Зайдите на наш веб-сайт по адресу www.gmc-uk.org/patientshelp или позвоните по телефону **0161 923 6602**.

Примечание. Данное руководство предназначено для пациентов и не является официальным руководством для врачей. Они должны следовать стандартам и принципам работы, описанным в документе *Передовая медицинская практика* (Good medical practice) и в соответствующем руководстве.

Эл. почта: **gmc@gmc-uk.org**

Веб-сайт: **www.gmc-uk.org**

Телефон: **0161 923 6602**

General Medical Council, 3 Hardman Street, Manchester M3 3AW

Присоединяйтесь к нам

 **[@gmcuk](https://twitter.com/gmcuk)**

 **facebook.com/gmcuk**

 **linkd.in/gmcuk**



youtube.com/gmcuktv

Данная информация доступна в различных форматах и на различных языках. Чтобы получить руководство в другом формате, позвоните по телефону **0161 923 6602** или отправьте сообщение электронной почты по адресу **publications@gmc-uk.org**.

Опубликовано в апреле 2013 г.

© General Medical Council, 2013.

Разрешается бесплатное воспроизведение текста данного документа в любом формате и на любом носителе при условии точного копирования без искажения контекста. Должно быть указано название документа и дана ссылка на авторские права Генерального медицинского совета (General Medical Council – GMC).

GMC — это благотворительная организация, зарегистрированная в Англии и Уэльсе (1089278), а также в Шотландии (SC037750).

Код: GMC/WEFYD/0413

**General
Medical
Council**

Regulating doctors
Ensuring good medical practice