РАЗДЕЛ II. МЕДИЦИНА

Азарова О.А., Панкова С.Н., Лепехина Л.И., Лепехина О.А.

Первичный пациент на приёме врача-стоматолога

ФГБОУ ВО ВГМУ им. Н.Н. Бурденко Минздрава России
(Россия, Воронеж)

doi: 10.18411/lj-06-2020-11

idsp: ljjournal-06-2020-11

Аннотация

Рассмотрен вопрос о перенасыщении рынка стоматологических услуг. Это влечет за собой серьёзную конкурентную борьбу между лечебными учреждениями и отдельными специалистами в них. Для победы в жёсткой конкурентной борьбе за пациентов врачи должны обладать навыками межличностного общения, уметь расположить к себе, создать наиболее комфортные и доверительные условия лечения. Особое внимание следует уделить так называемому "первичному больному" на стоматологическом приёме. Это те пациенты, которые впервые оказались в лечебном учреждении, на приёме у специалиста-стоматолога. Врач должен оправдать все ожидания пациента. Внешний вид врача должен строго соответствовать представлениям пациента. Психологическая составляющая во время первой встречи должна быть общепринятой: комфортной, располагающей, заверяющей о серьёзных позициях врача по поводу вверенного ему здоровья пациента. Соблюдение врачом психологических рекомендаций на приёме первичного пациента позволит провести лечение качественно и привлечь пациента в число постоянных посетителей клиники и данного специалиста.

Ключевые слова: конкурентная борьба, первичный пациент, психология взаимодействия, оправданные ожидания, комфортная обстановка.

Abstract

The issue of oversaturation of the market of dental services is Considered. This entails a serious contention between medical institutions and individual specialists in them. To win a tough competition for patients, doctors must have interpersonal communication skills, be able to win over them, and create the most comfortable and trusting treatment conditions. Special attention should be paid to the so-called "primary patient" at the dental appointment. These are the patients who first appeared in a medical institution, at an appointment with a dental specialist. The doctor must meet all the patient's expectations. The appearance of the doctor must strictly correspond to the patient's ideas. The psychological component during the first meeting should be generally accepted: comfortable, inviting, reassuring about the doctor's serious positions about the patient's health entrusted to him. Compliance with the doctor's psychological recommendations at the reception of the primary patient will allow you to conduct treatment efficiently and attract the patient to the number of regular visitors to the clinic and this specialist.

Keywords: competition, primary patient, interaction psychology, justified expectations, comfortable environment.

Для современной стоматологии характерны: высокоинтенсивное производство с использованием новейших аппаратов, материалов, методик лечения с одной стороны, высокий профессионализм медицинского персонала с другой.

На рынке труда стоматологические услуги представлены в широком ассортименте. Это все виды стоматологической помощи в государственных учреждениях по системе ОМС, а также коммерческая стоматологическая помощь,

предлагаемая платными медицинскими учреждениями. Широкое предложение всех видов стоматологических услуг формирует достаточно большую конкуренцию в этой сфере. Причём, конкурентная борьба за пациентов ведётся как между отдельными врачами одного медицинского учреждения, так и между различными государственными и коммерческими лечебными учреждениями стоматологического профиля. Для выигрыша в конкурентной борьбе медицинское учреждение должно иметь грамотных, обученных современным методам работы, специалистов. Это первое и обязательное условие успешной работы. Вторым условием выигрыша в конкурентной борьбе является психологическая грамотность персонала. Не случайно, частные стоматологические клиники имеют в своем штате специалиста психолога, который активно формирует психологическую атмосферу в учреждении.

Итак, в стоматологическую клинику обратился пациент. Почему он выбрал именно это учреждение? Причина может быть разной: рекламная акция, объявление с приглашением, информация о благоприятном исходе лечения, полученная от друзей и близких, удобное расположение. Первичный пациент попал на прием. Он, конечно, волнуется, нервничает; немного поднялось давление, пересохло во рту. Врач, обученный психологическим навыкам общения, сразу берет инициативу в свои руки. Он решает проблему формирования взаимоотношения "врач-пациент". Это позволит провести лечение качественно, быстро, с минимальными психологическими затратами для врача, максимальной выгодой для пациента. А как же это сделать? Врач умеет. Он научит и нас.

Первая встреча. Врач подготовился заранее. Он в медицинской одежде; желательно светлых не раздражающих тонов. Медицинский головной убор обязателен. Обувь соответствует: медицинская, удобная. Прическа деловая. Недопустимы: длинные локоны на плечах у врачей-женщин, волосы, собранные в хвост у врачей-мужчин. Макияж деловой, не яркий. Парфюм: приятный, едва заметный. Руки врача чистые и ухоженные; не яркий лак на руках у врачей-женщин допустим. Ювелирные украшения - лучше, если отсутствуют, но возможны в очень умеренном количестве и качестве. Наличие бейджа на одежде обязательно. Теперь врач соответствует тому образу, который пациент создал у себя в воображении. Пациент при "первой встрече" все эти нюансы отметить, скорее всего, не сумеет, но его подсознание зафиксирует мельчайшие подробности и подтвердит: "это врач серьезный, надежный".

Врач, ожидая первичного больного, подготовился к встрече и психологически. Он - "на своей территории", он - "хозяин, который ждет гостя". Врач приветлив. Встречает пациент, провожает пациента в кабинет, усаживает, располагается сам. Все эти действия сопровождаются улыбками, общепринятыми фразами, периодическими встречами взглядов. Пациент понимает, что ему рады, его ждали, ему хотят помочь. Далее начинается собеседование (сбор анамнеза). Врач должен находиться в той же позе, что и пациент: стоя, чаще сидя. Это свидетельствует о равноправии в отношениях. Поза врача должна быть открытой, скрещены руки и ноги недопустимы. Выражение лица внимательное и доброжелательное; надменность, пренебрежение и вызов - недопустимы. Необходимы общепринятые фразы для снятия напряжения, периодические "встречи глазами" с пациентом. Как должен говорить врач? По громкости и темпу речи врач должен подстроиться под пациента. Какую лексику использовать? Язык врача должен быть простым, понятным, без специальных терминов. В разговоре врач должен периодически спрашивать и уточнять; периодически повторять подтверждающие реплики.

Хорошие коммуникативные способности позволяют врачу аккуратно и эффективно получить необходимую информацию (жалобы, анамнез жизни, анамнез развития настоящего заболевания). Врач должен быть терпеливым и чутким; проявлять искренний интерес и эмпатию. Доктор должен терпеливо слушать пациента о том, что у него болит и что его тревожит, об исходах предыдущих попыток лечения. Врач

должен избегать ситуаций нарушения профессиональной этики медицинским персоналом учреждения в отношении пациента. Врач должен предоставить пациенту возможность чётко выразить своё беспокойство вызванное болью, страхом, волнениями по поводу стоимости услуг. Врач должен эффективно использовать своё умение слушать, что позволит найти оптимальный способ взаимодействия с пациентом. Врач должен внимательно и терпеливо выслушать пациента, проанализировать полученную информацию, назначить план обследования (дополнительные методы: рентгенологические, лабораторные, бактериологические методы), убедить пациента в их необходимости, поставить диагноз назначить план лечения, озвучить стоимость лечения. Пациент может отказаться от предоставляемых услуг только по причине их стоимости. Проницательный врач должен уметь предугадывать возможность возникновения проблем такого характера. Врач должен суметь предоставить возможности выбора для пациента ("поэтапное лечение с возможностью поэтапной оплаты, скидки, рассрочки"). Врач должен понимать вербальные и невербальные способы поведения пациента. Так, тревога пациента языком тела проявляется в виде возбуждения, суесть, сжимания рук, изменения позы и интонации голоса. Часто слова пациента могут не соответствовать языку его тела. Внимательный врач всё это должен заметить и принять к сведению, что правдивую информацию даёт тело пациента. Врач зрительными контактами, жестами, должен показать свой интерес к проблеме пациента. Перефразируя слова пациента, врач передаёт информацию о том, что сообщение принято. Врач может руководить беседой, уточняя и поясняя, что позволяет получить информацию в сжатые сроки. Следует помнить, что общение врача с пациентом направлено на нужды пациента, понимание его проблемы и путей её решения.

При соблюдении и выполнении всех вышеперечисленных условий и рекомендаций врач и пациент переходит к следующему этапу - непосредственному лечению. Высокая профессиональная квалификация врача не может быть важнее психологического общения с пациентом при постановке диагноза. Первая встреча, первые впечатления долго сохраняются в памяти и оказывают влияние на решение пациента и в дальнейшем использовать медицинские услуги данного специалиста и получать медицинскую помощь в этом лечебном учреждении.

1. Кузьмина Э.М., Лежнев А.Н., Смирнова Т.А., Фабрикант Е.Г. Под ред. акад. РАМН, проф. Ющука Н.Д. Материалы международной конференции «Актуальные вопросы модернизации и повышения качества высшего стоматологического образования в России». М.: 2006 – 143с.
2. Ларенцова Л.И. К проблеме «Врач – пациент» в стоматологической практике/ В кн. Врач-педагог в изменяющемся мире: традиции и новации. Н.В. Кудрявая, Е.М. Уколова, А.С. Молчанов, Н.Б. Смирнова, К.В. Зорин. Под. ред. академика РАМН проф. Н.Д. Ющука, М., 2001, С. 286-291.
3. Максимовский Ю.М., Ларенцова Л.И. (2006) Межличностные взаимоотношения стоматолога с пациентом – важная составляющая стоматологической практики// Ж. Стоматология для всех №4.
4. Профессиональный стресс врачей-стоматологов и методы его коррекции [Текст] : автореф. Дис. на соиск. уч. степ. докт. мед. наук / Л. И. Ларенцова ; Моск. гос. мед.-стоматол. ун-т, Москва. - Москва, 2002. - 40 с. : ил.
5. Психологические подходы к стоматологической практике [Текст] : научное издание / Л. И. Ларенцова. - М. : Мед. кн., 2007. - 80 с. : ил. - (Орг. стоматолог. помощи). - ISBN 5-86093-237-5
6. Особенности межличностных отношений и использование стратегий поведения в конфликтной ситуации у врачей-стоматологов с синдромом эмоционального выгорания [Текст] : научное издание / Л. И. Ларенцова [и др.] // Рос. стоматол. ж. - 2019. - N 4. - С. 33-35. - ISSN 1728-2802
7. Ларенцова Л.И., Психология взаимоотношений врача и пациента [Электронный ресурс]: учебн. Пос. /Л.И. Ларенцова, Н.Б. Смирнова –М.: ГЭОТАР- Медиа, 2017. – 152 с. (Серия «Психология для стоматологов») ISBN 978-5-9704-2935-8 –
8. Гройсман А.Л. Клиническая психология, психосоматика и психопрофилактика. — М: Магистр-Пресс, 2002.
9. Психология в медицине. / Ред. А.А. Ковальчук. — М.: ЛПА «Кафедра — М», 1998.
10. Тухтарова И.В., Биктимиров Т.З. Соматопсихология: Хрестоматия. — Ульяновск: Изд-во УГУ, 2006.