

УДК 005**Комплаенс-менеджмент медицинских организаций в связи с изменениями в правовом статусе медицинской помощи****Авдеева Ирина Николаевна**

Старший преподаватель Института клинической медицины,
Национальный исследовательский Нижегородский
государственный университет им. Н.И. Лобачевского,
603022, Российская Федерация, Нижний Новгород, просп. Гагарина, 23;
e-mail: dentissimo2017@yandex.ru

Аннотация

В профессиональной среде врачей вызывает озабоченность изменение содержания понятий “медицинская помощь” и “медицинская услуга”. В описываемом исследовании анализируются последствия изменения ответственности за врачебные ошибки и претензии к качеству лечения на примере стоматологической помощи и иные аспекты криминализации медицинской деятельности в связи со смещением правового контекста данных терминов. Заинтересованность общества в мотивации медицинских работников к высокому качеству профессиональной деятельности определяет потребность в методах управления комплаенсом и урегулирования конфликтных ситуаций для менеджмента медицинских организаций. Проактивный рекомендательный комплаенс направлен на обеспечение правовой безопасности врачей и пациентов, снижение вероятности оборонительного медицинского поведения, персонификацию лечения. Системные противоречия в здравоохранении являются причиной конфликтов, сопровождающихся финансовым и репутационным ущербом. В данной статье описаны предложенные автором разработки по улучшению комплаенс-менеджмента стоматологических организаций, актуальные как для коммерческих, так и государственных клиник.

Для цитирования в научных исследованиях

Авдеева И.Н. COMPLIANCE-МЕНЕДЖМЕНТ МЕДИЦИНСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ В СВЯЗИ С ИЗМЕНЕНИЯМИ В ПРАВОВОМ СТАТУСЕ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ // Экономика: вчера, сегодня, завтра. 2024. Том 14. № 9А. С. 833-839.

Ключевые слова

Качество медицинской помощи, комплаенс-менеджмент, менеджмент медицинской организации, медицинская конфликтология, управленческое консультирование.

Введение

Понятие «комплаенс-менеджмент» определяется как совокупность всех управленческих инструментов, используемых для контроля над реализацией норм, несоблюдение которых может привести к ущербу для организации и потребителей ее услуг. Однако на практике только следование каким-либо нормативным требованиям не гарантирует ни качественного выполнения услуги, ни даже безопасности. В отношении здоровья такой стандарт качества в ряд ли можно считать приемлемым. COMPLIANCE обеспечивает лишь соответствие организации минимуму требований, связанных с соблюдением правил. Для предмета данного исследования значимы несколько классификаций COMPLIANCE. Обязательный COMPLIANCE основан на законодательных или нормативных требованиях. Рекомендательный COMPLIANCE основан на рекомендациях или лучших практиках. Под реактивным COMPLIANCE понимают проверку соблюдения договоренностей после совершения события. Проактивный COMPLIANCE осуществляется на этапе планирования и реализации деятельности [Калашникова, Соцкова, 2022]. Важнейшие функции COMPLIANCE-менеджмента – снизить вероятность непреднамеренных нарушений, предотвратить штрафы и судебные издержки, минимизировать риски, связанные с мошенничеством, коррупцией, утечкой данных [Яшин, Туккель, Кошелев, 2014].

Экономическое понимание COMPLIANCE принципиально отличается от применения этого термина в медицине, где COMPLIANCE трактуется как «терапевтическое сотрудничество» между врачом и пациентом для исполнения целей лечения. Это важно для распределения ответственности за результат лечения. Противоречия в понимании ответственности являются триггером конфликтных ситуаций и причиной регуляторных штрафных взысканий организации, влекут за собой экономические и репутационные потери [Сенокосова, 2016]. Источником переноса ответственности может стать квалификация медицинского вмешательства как медицинской помощи либо медицинской услуги. Помощь предполагает приоритет профессионального решения и врачебную ответственность за него. Услуга, как выбор потребителя, должна принимать на себя долю ответственности стороны «потребления» за результат согласованного плана лечения. Стоматологические пациенты склонны воспринимать челюстную область механистично, без учета сложности законов биомеханики ее функционирования и холистической связи с опорно-двигательным аппаратом и другими системами организма. Это создает упрощенное понимание факторов достижения результата и завышенные ожидания. С другой стороны, избыточный объем дисклеймера в договорных документах частных стоматологических клиник не исключает нарушения прав пациентов в случае недостижения планируемого качества лечения [Зиньковская, Честных, Горева, Захарова, Авакян, 2020].

В Законодательное собрание РФ поступил Законопроект № 580179-8 «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" и статью 1 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей"». Проектом федерального закона предлагается уточнить понятия «медицинская помощь» и «медицинская услуга», а также исключить отношения, возникающие при оказании гражданам медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи, из сферы действия Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Несмотря на позитивную тенденцию к декриминализации врачебных ошибок, перспективы стоматологии при введении в действие изменений к законодательству отличаются от общемедицинских специальностей. Субъективная

трактовка манипуляций, недооценка связи с опорно-двигательным аппаратом и гигиеническим поведением, острота болевого синдрома, завышенные ожидания от анестезии, реконструктивной ценности и длительности лечения и прочее повышают вероятность конфликтов. Это подтверждается данными структурного анализа судебных дел, связанных с медицинскими специальностями. Несоответствующие потребительским ожиданиям действия стоматологов могут квалифицироваться в судебных разбирательствах как намеренное или ненамеренное причинение вреда здоровью, халатность, источник морального ущерба. Доля жалоб на бюджетные стоматологические учреждения, в том числе на помощь в рамках государственных гарантий, сравнима с числом судебных исков к частным клиническим организациям [Авдеева, Яшин, Алешина, 2023]. Возложение всей ответственности за результат лечения на врача может способствовать масштабированию так называемой оборонительной медицины, результатом которой является искусственное занижение качества по отношению к профессиональному потенциалу медиков [Печёнкина, Барановская, Холевчук, 2024]. Такой подход является антагонистичным персонифицированной медицине, то есть идет вразрез с целями и перспективами здравоохранения.

Задачи исследования: проанализировать степень изученности комплаенс-менеджмента, подходы к его пониманию в отношении стоматологических организаций как субъектов экономической деятельности; разработать метод эффективного комплаенс-менеджмента для стоматологических организаций.

Для проведения данного исследования использовались социологические и математические научные методы: структурный анализ, контент-анализ, обзор научной литературы и электронных источников по теме менеджмент-комплаенса в стоматологии, интервьюирование фокус-группы специалистов.

Результаты и обсуждение

Количество публикаций по теме комплаенс-менеджмента стоматологических организаций ограничено как в медицинской, так и в экономической научной литературе. Фирсовой И.В. предложена разработка медико-социологической концепции комплаентности пациентов стоматологической практики. Комплаентность понимается в медицинском значении. Исследуется роль комплаентности в неудовлетворительном профилактическом поведении населения в отношении стоматологических заболеваний. Среди факторов нонкомплаенса отмечены неполное информирование врачом о болезни, методах лечения и возможных рисках; предпочтение пациентами патерналистской модели взаимоотношений с возложением ответственности на врача в 72% случаев; производственные стресс-факторы в деятельности стоматолога, провоцирующие синдром эмоционального выгорания, которые приводят к возникновению психологического барьера в общении с пациентом; завышенные требования пациентов к качеству стоматологической помощи. Для преодоления проблемы нонкомплаенса предложен метод дифференцированного отношения врачей-стоматологов к своим пациентам по критерию их комплаентности. Более вероятную комплаентность, по мнению автора, можно прогнозировать при выраженности таких личных психологических качеств, как конформность и внушаемость [Фирсова, 2009].

Ряд исследователей отмечают системный характер противоречий при оказании медицинской помощи в отечественном здравоохранении [Лобкова, Петриченко, 2015]. Согласно данным В.И. Стародубова, Г.Э. Улумбековой, показатели качества медицинской

помощи в РФ хуже, чем в странах ЕС по причинам недофинансирования здравоохранения, критического ослабления системы подготовки кадров в медицинских вузах и в связи с рядом других системных факторов. В РФ несоответствие оказанной медицинской помощи установленным стандартам и правилам, по данным ФОМС, встречается в каждом шестом случае лечения (17%), тогда как в развитых странах следование установленным клиническим рекомендациям составляет 90%. Системный характер противоречий увеличивает экономические комплаенс-риски и требует разработки специфичных для стоматологической отрасли методов их предотвращения и урегулирования [Стародубов, Улумбекова, 2015].

Большинство описываемых в научных исследованиях методов предотвращения конфликтных взаимоотношений при медицинском вмешательстве основаны на психологическом типировании пациентов и призывают к развитию коммуникативных способностей врачей. Методы психотипирования и коммуникативные тренинги медиков, в том числе дословные скрипты разговоров, внедряются уже более десяти лет, однако проблема конфликтогенности остается актуальной. При этом нужно понимать, что правовая и этическая ответственность за здоровье обратившихся за помощью пациентов, государственные гарантии в отношении охраны здоровья требуют от врачей оказать качественную стоматологическую помощь любому гражданину, независимо от поведения и психотипа [Рябухина, Шайкин, Тимченко, 2023]. Актуальные исследования факторов удовлетворенности пациентов свидетельствуют о значимости комплаенса в субъективной оценке медицинской организации, которая в настоящий момент фактически приравнивается к оценке качества медицинской помощи [Кобякова и др., 2016; Кондратова, 2016]. Рассмотрение с позиции научного менеджмента опыта врачебной практики и комплаенс-менеджмента позволили автору прикладным способом разработать рекомендации по урегулированию нонкомплаенса в стоматологии. Предложен метод персонализированного ценностного комплаенс-менеджмента при оказании стоматологической помощи, который состоит из трех последовательных этапов:

- 1) Первый этап – определение персональных комплаентных приоритетов с помощью анкетирования. «Анкета предварительной приоритизации комплаентных ценностей» нацелена на ранжирование субъективной значимости для пациента десяти наиболее весомых целей обращения за медицинской помощью и факторов оценки результата стоматологического вмешательства. Предлагается рассмотреть в числе критериев оценки и типовые варианты разногласий, вызывающие по статистике претензии к исходу лечения. Метод ранжирования помогает пациенту определить ценностный вес факторов влияния, заранее сформулировать свои личные критерии удовлетворенности результатом терапевтического взаимодействия.
- 2) Второй этап – верификация врачом данной в анкете информации устно с помощью специального опросника. Опрос проводится во время консультации и составления плана лечения, нацелен на проверку понимания, подтверждения опытом и убеждениями пациента действительной значимости для него оцениваемых позиций. В сопроводительном шаблоне к опросу врачу предлагается описание принципов верификации ценностей и список рекомендованных вопросов, которые можно изменять или дополнять в соответствии с принципами и профессиональным опытом.
- 3) Третий этап – критерии достижения удовлетворительного для пациента результата по трем или более (на усмотрение медицинской организации) приоритетным ценностям нужно письменно внести в приложение к договору или информированному добровольному согласию. Для облегчения оформления в сопроводительном шаблоне

предложены варианты формулировки персонализированных ценностей, соответствующие удовлетворенности пациента.

Таким образом, итогом методики выявления персональных комплаентных ценностей является внесение в комплаентные документы формулировок, удостоверяющих удовлетворенность пациента по факту обеспечения в процессе лечения соответствующих манипуляций и результатов. Руководство медицинской организации может передать функцию обучения компетенциям оформления комплаентных документов, как и комплаент-менеджмент организации, внешним управленческим консультантам.

Заключение

Проведенное автором исследование выявило ряд уязвимых мест стоматологии, как для оборонительной практики, так и для неудовлетворенности пациентов, что, в свою очередь, приводит к конфликтам с медицинским и экономическим ущербом. Ситуация усугубляется потенциалом криминализации деятельности стоматологов в связи с изменением правового содержания понятий «медицинская помощь» и «медицинская услуга». В этих условиях возрастает роль комплаенс-менеджмента. Описанная в статье разработка метода персонализированного предварительного комплаенс-менеджмента на основе ценностей пациента способствует улучшению взаимодействия между врачами и пациентами и снижению экономического и репутационного ущерба от медицинских конфликтов. Актуальна доступность управленческого консалтинга как для коммерческого сектора стоматологии, так и для бюджетных учреждений.

Библиография

1. Авдеева И.Н., Яшин С.Н., Алешина О.А. Конфликтологический консалтинг в системе управления стоматологическими учреждениями // Экономика и управление: проблемы, решения. 2023. Т. 4. DOI: 10.36871/ek.up.p.r.2023.03.04.018.
2. Зиньковская Е.П. и др. Значение комплаенса в стоматологической практике и анализ факторов, влияющих на комплаентность пациентов // Тверской медицинский журнал. 2020. № 3. С. 25-34.
3. Калашникова И.В., Соцкова С.И. Корпоративный комплаенс: контроль или функциональный менеджмент? // Вестник ТОГУ. 2022. № 4 (67).
4. Кобякова О.С. и др. Удовлетворенность медицинской помощью: как измерить и сравнить? // Социальные аспекты здоровья населения. 2016. № 3 (49). DOI: 10.21045/2071-5021-2016-49-3-5.
5. Кондратова Н.В. Методические подходы к исследованию удовлетворенности пациентов в медицинской организации // Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture. 2016. № 5 (77).
6. Лобкова Е.В., Петриченко А.С. Системные проблемы здравоохранения России как следствие неэффективного управления отраслью // Сборник научных трудов по итогам международной научно-практической конференции «Вопросы современной экономики и менеджмента: свежий взгляд и новые решения». Екатеринбург, 2015. 153с.
7. Печёнкина А.А., Барановская А.Н., Холевчук А.Г. Правовой анализ понятия «оборонительная медицина» в России и зарубежных странах // Материалы региональной научно-практической междисциплинарной конференции «Медицинская деятельность в современных условиях правового регулирования». М., 2024. С. 107-112.
8. Рябухина П.С., Шайкин Д.Е., Тимченко Н.С. Коммуникативная компетентность и комплаенс в стоматологической практике // Scientist. 2023. № 2 (24).
9. Сенокосова Е.К. Противоречия в системе оказания медицинской помощи как детерминанты медицинской преступности // Вестник ОмГУ. Серия. Право. 2016. № 3 (48).
10. Стародубов В.И., Улумбекова Г.Э. Сложившиеся мнения о системе здравоохранения // Здравоохранение России: проблемы и решения. 2015. № 1.
11. Туккель И.Л., Яшин С.Н., Кошелев Е.В., Макаров С.А. Экономика и финансовое обеспечение инновационной деятельности: учеб. пособие. СПб.: БХВ-Петербург, 2020. 239 с.
12. Фирсова И.В. Концепция комплаентности в стоматологической практике. Волгоград: Волгоградский

государственный медицинский университет, 2009.

13. Яшин С.Н., Туккель И.Л., Кошелев Е.В. Экономика и финансовое обеспечение инновационной деятельности. СПб., 2014.

Compliance management of medical organizations due to changes in the legal status of medical care

Irina N. Avdeeva

Senior Lecturer of the Institute of Clinical Medicine,
National Research State University of Nizhny Novgorod
named after N.I. Lobachevsky,
603022, 23 Gagarina ave, Nizhny Novgorod, Russian Federation;
e-mail: dentissimo2017@yandex.ru

Abstract

The professional medical community is concerned about the changing content of the concepts of "medical care" and "medical service". The study analyzes the consequences of changing the nature of liability for medical errors, claims to quality using dental care as an example, and other aspects of the criminalization of medical activities due to the shift in the legal context of these terms. Necessity to motivate medical staff to high quality of their professional activities determines the need for compliance management methods and conflict resolution for the management of medical organizations. Proactive advisory compliance is aimed at ensuring the legal security of doctors and patients, reducing the likelihood of defensive medical behavior within the framework of the trend towards personalized healthcare. Systemic contradictions in healthcare are the cause of conflicts accompanied by financial and reputational damage. This article describes the author's proposed developments to improve compliance management of dental organizations, relevant for both commercial and public clinics. The development of a personalized preliminary compliance management method based on patient values described in the article helps improve interactions between doctors and patients and reduce economic and reputational damage from medical conflicts.

For citation

Avdeeva I.N. (2024) Komplains-menedzhment meditsinskikh organizatsii v svyazi s izmeneniyami v pravovom statuse meditsinskoj pomoshchi [Compliance management of medical organizations due to changes in the legal status of medical care]. *Ekonomika: vchera, segodnya, zavtra* [Economics: Yesterday, Today and Tomorrow], 14 (9A), pp. 833-839.

Keywords

Quality of medical care, compliance management, management of a medical organization, medical conflictology, management consulting.

References

1. Avdeeva I.N., Yashin S.N., Aleshina O.A. Conflictological consulting in the management system of dental institutions // Economy and management: problems, solutions. 2023. Vol. 4. DOI: 10.36871/ek.up.p.r.2023.03.04.018.
2. Firsova I.V. The concept of compliance in dental practice. Volgograd: Volgograd State Medical University, 2009.

3. Kalashnikova I.V., Sotskova S.I. Corporate compliance: control or functional management? // Bulletin of TSU. 2022. No. 4 (67).
4. Kobyakova O.S. and others. Satisfaction with medical care: how to measure and compare? // Social aspects of population health. 2016. No. 3 (49). DOI: 10.21045/2071-5021-2016-49-3-5.
5. Kondratova N.V. Methodological approaches to the study of patient satisfaction in a medical organization // Siberian Journal of Life Sciences and Agriculture. 2016. No. 5 (77).
6. Lobkova E.V., Petrichenko A.S. Systemic problems of healthcare in Russia as a consequence of ineffective management of the industry // Collection of scientific papers based on the results of the international scientific and practical conference "Issues of modern economics and management: a fresh look and new solutions". Ekaterinburg, 2015. 153 p.
7. Pechonkina A.A., Baranovskaya A.N., Kholevchuk A.G. Legal analysis of the concept of "defensive medicine" in Russia and foreign countries // Materials of the regional scientific and practical interdisciplinary conference "Medical activity in modern conditions of legal regulation". M., 2024. Pp. 107-112.
8. Ryabukhina P.S., Shaikin D.E., Timchenko N.S. Communicative competence and compliance in dental practice // Scientist. 2023. No. 2 (24).
9. Senokosova E.K. Contradictions in the system of medical care as determinants of medical crime // Bulletin of Omsk State University. Series. Law. 2016. No. 3 (48).
10. Starodubov V.I., Ulumbekova G.E. Current opinions about the healthcare system // Healthcare in Russia: problems and solutions. 2015. No. 1.
11. Tukkel I.L., Yashin S.N., Koshelev E.V., Makarov S.A. Economy and financial support of innovation activities: textbook. manual. SPb.: BHV-Petersburg, 2020. 239 p.
12. Yashin S.N., Tukkel I.L., Koshelev E.V. Economy and financial support of innovation activities. SPb., 2014.
13. Zinkovskaya E.P. et al. The importance of compliance in dental practice and analysis of factors influencing patient compliance // Tver Medical Journal. 2020. No. 3. P. 25-34.