

УДК 338.465.4:61

ВІДМІННОСТІ ТА РОЗБІЖНОСТІ ЩОДО ПАЦІЄНТА, СПОЖИВАЧА, КЛІЄНТА МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ

Пасько Марина Іванівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця, Харків, Україна

Анотація — Досліджено особливості понять пацієнт, споживач, клієнт в контексті їх спільних та відмінних характеристик. Виокремлено важливість культурного контексту споживача як відповідального, раціонального та активного учасника лікувально-діагностичного процесу.

Ключові слова — клієнт, лікувально-профілактичний процес, медична послуга, пацієнт, споживач.

Формування ринку медичних послуг потребує наявності та обґрунтованості щодо головних суб'єктів учасників лікувального процесу у державних і приватних лікувально-профілактичних закладах на основі категорій економічно-управлінської спрямованості складових системи взаємовідносин надавача та отримувача послуг у медичній сфері. І тому головна мета – це виокремлення загальних, розбіжних особливостей та специфічних рис проявлення як пацієнта, клієнта, споживача медичних послуг у лікувальному процесі медичних закладів України.

Дослідженням основних ознак та особливостей категорій пацієнт, клієнт, споживач, покупець медичної послуги тощо присвятили свої роботи Зелінський А., Темченко О., Стефанчук Р., Болотіна Н., Смотров О., Стеценко С., Бабджанов Дж., Тихоміров А., Маслов Є., Акопов В., Майданик Р., Гергель Д., Антонов С., Кутузова Д., Малєйна М., Т. Парсонс та ін. Але окремі аспекти потребують обґрунтованого підходу до визначення цих категорій з урахуванням специфіки формування взаємовідносин лікар-пацієнт (клієнт) чи покупець медичної послуги (чи отримання медичної допомоги) у законодавчо-нормативному полі України.

В процесі детального аналізу ланцюга взаємопов'язаних категорій пацієнт, клієнт,

споживач медичної послуги виокремлено, що визначальними ключовими точками (аспектами) при наданні медичних послуг (МП) чи отриманні медичної допомоги (МД) є процес лікування та умови договору, які лежать в основі системи взаємовідносин лікаря-пацієнта. Результати проведених досліджень на основі взаємозв'язаних і взаємообумовлених напрямів, а саме: 1. пацієнт як хвора людина; 2. пацієнт як здорова людина; 3. взаємовідносини лікаря і пацієнта дозволили узагальнити та систематизувати підходи щодо понять «пацієнт», «споживач», «клієнт», що є основою (базисом) для виокремлення відмінностей на основі синтезу знань про хвороби, нозологічної форми та нозологічної одиниці у номенклатурі хвороб. Інструментом зниження рівня ризиків, пов'язаних зі здоров'ям та отриманням МД згідно Всесвітньої організації здоров'я – це активність, залученість та рівень інформованості [2, 6, 10]. Саме участь пацієнта щодо досягнення доброго стану здоров'я лежить в основі теорії, а саме: 1. ідеальних пацієнтів; 2. поганих пацієнтів щодо виконання усіх рекомендацій лікарів. Разом із цим виникає поняття «пацієнт-експерт» або «споживач-спеціаліст», що пов'язано з власним досвідом і знанням лікувально-профілактичного процесу (ЛПП), певного рівня освіченості пацієнта (досить вузького) даною хворобою [5, 6]. У табл. 1 наведені узагальнені підходи фахівців, вчених і практиків до термінів клієнт, пацієнт, споживач, що дозволило виокремити загальні й розбіжні їх властивості і риси у ЛПП з урахуванням системи взаємовідносин учасників договору при наданні та отриманні МП.

Таблиця 1
Загальні та розбіжні особливості понять «споживач», «пацієнт», «клієнт» (складено на основі [4, 5, 6, 7, 11, 12])

№	Пацієнт	Споживач	Клієнт
1	Ближче до морально-етичної традиції щодо надання МД	Використовує інформацію для кращого орієнтування у ЛПП	Конотується переважно економічно-правовою сферою щодо надання МД. У психотерапії та соціальній роботі стосунки лікар-клієнт передбачали меншу патерналістичність та авторитарність з боку надавача МП. Тут пацієнт одночасно асоціюється з лікарем, коли відбувається консультація щодо хвороби
2		Спроможний обирати на власний розсуд надавачів МД	
3		Існує обмеженість у розумінні медичної термінології і не має належної бази медичних знань (фрагментарно)	
4	Відмінний елемент термінів споживач і пацієнт є певний «горизонт очікувань» від ЛПП; із переходом до споживача актуалізується потреба оцінювання наданої МП, виявлення задоволеності споживачем послугою як перспектива приймати управлінські рішення, які наближають атрибути наданої МП до очікувань пацієнта		
5		Клієнт маркується як споживач, який спроможний платити, а медична установа – це організація із своїми бізнес-процесами, а взаємовідносини та взаємостосунки між лікарем і клієнтом переходять у сферу бізнесу (де клієнт платить) щодо економічної складової	

Слід підкреслити про шкоду для споживача при самолікуванні і разом з цим жорстка конкуренція потребує виваженого підходу у боротьбі за клієнтів. Також є зазначення щодо важливості культурного контексту споживача у медичній сфері, а саме: кроскультурні відмінності у розумінні здоров'я, різниця у ресурсах, освіті тощо. Усе це суттєво впливає на формування потреб і пове-

дінку у пошуку інформації та особливостей використання МП [6, 9] кожною особою індивідуально. Саме культура споживача, його потреби і вибір завжди обмежуються наявними системами цінностей, які мають певний сенс і значення для його поведінки. Роль споживача вміщує використання цих послуг для своєї власної вигоди [8] й потреби, що визначає комунікації лікар-пацієнт і обґрунтування вибору щодо необхідних процедур. Рівень інформованості, досвід щодо власної хвороби та запропонованих МП можуть сприяти отриманню більш якісних послуг [1] та медичного сервісу. І саме споживачу притаманні відповідальність, раціональність, активність у виборі медичного сервісу [3, 5] та його вимогливість, що і підтверджено проведеним опитуванням взаємовідносин лікар-пацієнт. І на основі нозології як ідентифікатора термінів клієнт, пацієнт як споживач МП були узагальнені точки зору і фахівців, і споживачів МП [4, 6], що вміщує таке: пацієнт, пов'язаний з пасивністю в отриманні МП; клієнт найбільш адекватний термін; для клієнта характерна самостійність у відповідальності за власне здоров'я, який проявляє досить активну участь у ЛПП. З урахуванням особливості української системи надання МД лікарі при опитуваннях [6] варіювалися за своєю спеціалізацією та досвідом роботи, а пацієнти – за тяжкістю хвороби. І окрім того, усі розмежовували приватні й державні медичні заклади (МЗ). Результати опитування дозволили виділити найбільш характерні риси пацієнта, клієнта і споживача (табл. 2).

На результати опитування суттєво вплинула існуюча система надання МП, суб'єктивні погляди і фахівців медичної сфери, і самих споживачів медичного сервісу, але не врахували основні ключові аспекти взаємовідносин економічно-законодавчої та управлінської спрямованості та напрацювання вчених, практиків і досвід європейських країн. Ці результати слід використати при розробки рекомендацій для законодавчо-нормативної бази медичної сфери для вбудови прозорої системи взаємовідносин лікар-споживач МП та розробки документації для медичних установ країни.

Таблиця 2
Характерні риси і особливості пацієнта,
клієнта, споживача

№ зп	Риси		
	пацієнт	клієнт	споживач
1	постійно перебуває на обліку лікаря	спроможність платити у приватних МЗ	застрахована особа
2	потребує медичної допомоги	споживає послуги естетичної медицини	нормальне самопочуття
3	перебуває у важкому стані	має мало спільного з лікуванням хвороб	спроможний самостійно робити вибір
4	пасивність		може отримувати МП не обов'язково даючи щось взамін
5	може бути у державній лікарні		відповідальність
6	звертається, тому має проблему		прийняття рішень
7	у ролі хворого		

На думку фахівців, практиків процес надання МП (МД) обумовлений наявністю прихованих (неявних, скритих) суб'єктивних розбіжностей чи навіть завуальованого конфлікту між учасниками ЛПП, що і приводить до проведення пошуку клієнтом (покупця МП) іншого лікаря чи медичної установи. І тому слід аналізувати та формувати імідж лікарів і медичних закладів для привабливості клієнтів, що і стане наступним етапом дослідження.

Список використаної літератури

1. Бабаджанов Дж. Понятіе пациента в теории и законодательстве / Дж. Бабаджанов // Вестник Таджикского государственного университета права, бизнеса и политики. Серия гуманитарных наук. – 2014. - №5 (61). – С. 63-68 [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/article/n/ponyatie-patsienta-v-teorii-i-zakonodatelstve#ixzz4MhVP6zJd>

2. Болотіна Н. Б. Пацієнт: поняття, права і обов'язки / Н. Б. Болотіна // Правова держава. – 2004. – Випуск 14. – С. 301-304

3. Декларація про політику у сфері забезпечення прав пацієнтів у Європі від 1994 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://samlib.ru/s/stonogin_s_w/europe.shtml.

4. Зелінський А. М. До питання про поняття «пацієнт» / А. М. Зелінський // Університетські наукові записки. – 2006. - №2 (18). – С. 139-143

5. Інструкція про проведення клінічних випробувань лікарських засобів та експертизи матеріалів клінічних випробувань, затверджена Наказом Міністерства охорони здоров'я України «Про затвердження Інструкції про проведення клінічних випробувань лікарських засобів та експертизи матеріалів клінічних випробувань та Типового положення про комісію з питань етики» від 01.11.200 р. №281 (зі змінами і доповненнями) // ОВУ. – 2000. - №47. – Ст. 2050

6. Кутузова Д. М. Пацієнт, споживач чи клієнт? Як називати тих, хто по цей бік лікарні? / Д. М. Кутузова, Т. Г. Степурко, П. А. Ковтонюк // Наукові записки: Соціологічні науки. – 2015. - Том 174. - С. 86-91

7. Маслов Е. Н. Право в медицине / Е. Н. Маслов, В. И. Акопов. – М. : Книга-сервис, 2002. – 352 с.

8. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1993. -№4.

9. Стефанчук Р.О. До питання про систему особистих немайнових прав пацієнта // Медичне право України : правовий статус пацієнтів в Україні та його законодавче забезпечення (генезис, розвиток, проблеми і перспективи вдосконалення) : матер. II Всеукраїнської науково-практичної конференції 17–18.04.2008 р. – Львів, 2008. – С. 319–324.

10. Темченко О. В. Пацієнт як учасник договору про надання медичних послуг / О. В. Темченко, Н. О. Абрамович // Науковий вісник Ужгородського національного університету: Серія Право. – 2015. - № 32 (Том 2). – С. 88-92

11. Тихомиров А. В. Медицинское право: Практ. пособие / А. В. Тихомиров. – М. : Издательство «Статус», 1998. – 418 с.

12. Parsons T. Social System [Electronic resource] / T. Parsons // Glencoe, Ill: Free Press, 1951. – 556 p. – Mode of access: <https://archive.org/details/socialsystem00pars>. – Title from the screen.

Автор

Пасько Марина Іванівна, доцент Харківського національного економічного університету ім. С. Кузнеця

pasko.maryna77@gmail.com

Тези доповіді надійшли 01 лютого 2017 року.

Опубліковано в авторській редакції.