

УДК 338.465.4:61

Суб'єкт медичної сфери: пацієнт, клієнт, споживач медичних послуг

Пасько М.І.

кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту
Харківського національного економічного університету
імені Семена Кузнеця

Стаття присвячена дослідженню поняття «пацієнт», основних елементів його сутнісної характеристики як суб'єкту медичної сфери в умовах формування ринку медичних послуг. Виділено особливі та специфічні ознаки пацієнта як споживача медичної послуги і системи взаємовідносин пацієнт - медична установа. Визначені ключові фактори за взаємопов'язаними напрямками щодо пацієнта як хворої та здорової людини і базовими аспектами взаємовідносин у лікувально-профілактичному процесі. Особлива увага приділена ролі пацієнта як активного споживача медичної послуги в задоволенні його потреб.

Ключові слова: фізична особа, медична установа, споживач медичної послуги, обов'язки та права покупця медичної послуги.

Пасько М. И. СУБЪЕКТ МЕДИЦИНСКОЙ СФЕРЫ: ПАЦИЕНТ, КЛИЕНТ, ПОТРЕБИТЕЛЬ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Статья посвящена исследованию понятия «пациент», основных элементов его сущностной характеристики как субъекта медицинской сферы в условиях формирования рынка медицинских услуг. Выделено особое и специфические признаки пациента как потребителя медицинской услуги и системы взаимоотношений пациент – медицинское учреждение. Определены ключевые факторы по взаимосвязанным направлениям относительно пациента как больного и здорового человека и базовым аспектам взаимоотношений в лечебно-профилактическом процессе. Особое внимание уделено роли пациента

как активного потребителя медицинской услуги в удовлетворении его потребностей.

Ключевые слова: физическое лицо, медицинское учреждение, потребитель медицинской услуги, обязанности и права покупателя медицинской услуги.

Pasko M. I. THE SUBJECT OF THE MEDICAL SPHERE: PATIENT, CLIENT, CONSUMER OF HEALTH SERVICES

The article is devoted to the research of concept of "patient", the key elements of its essential characteristics as a subject of the medical sphere in the conditions of medical services market formation. The special and specific characteristics of the patient as a consumer of medical services and the relationship between patient and medical institution are highlighted. The key factors in the interrelated areas concerning the patient as a sick and a healthy person and the basic aspects of the relationship in the therapeutic process are identified. Special attention is paid to the role of the patient as an active consumer of medical services in the satisfaction of its needs.

Keywords: physical entity, medical facility, consumer health services, responsibilities and rights of consumers of health services.

Постановка проблеми. Сьогодні в Україні спостерігається розвиток й удосконалення суспільних відносин у національній системі охорони здоров'я. Насамперед це стосується медичної сфери при наданні медичних послуг у межах діючого законодавчо-нормативного поля. Обґрунтоване застосування цих актів (документів, положень) у сучасній практиці потребує чіткого й однозначного категоріального апарату як основи, що дозволить визначати принципи взаємодій суб'єктів лікувально-профілактичного процесу та побудувати систему їх взаємовідносин для координації і регулювання медичною установою у ринковому середовищі. Особливий інтерес для фахівців і практиків медичної сфери представляє суб'єктивна складова системи взаємовідносин, а саме суб'єкти, які надають медичні послуги та суб'єкти, які

їх отримують на платній основі. Усі особи, які звертаються за медичною допомогою (чи послугою) повинні визначитися однозначним поняттям, тобто через єдину категорію.

Аналіз останніх досліджень і публікацій щодо визначення пацієнта чи клієнта або споживача (покупця) чи фізичної особи медичної послуги виявив проблему неоднозначності їх трактувань. Дослідження понять «пацієнт», «клієнт», «споживач» медичних послуг, основних ознак, особливостей та їх характеристики тощо здійснювали такі фахівці, вчені та практики як 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. Саме відсутність однозначності підходів щодо пацієнта, клієнта, споживача медичних послуг та найбільш характерні особливості їх прояву у системі взаємовідносин учасників лікувально-профілактичного процесу і обумовили необхідність детального дослідження щодо виокремлення загального й розбіжностей на основі їх сутнісної характеристики як суб'єктів медичної сфери.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми Метою статті є узагальнення й систематизація підходів фахівців, практиків і вимог часу щодо виокремлення особливостей, розбіжностей та характеристик пацієнта як споживача послуги і з'ясування хто саме є покупцем медичної послуги згідно договору про надання послуг у медичній сфері.

Виклад основного матеріалу дослідження. Результати роботи медичної сфери у розвинутих країнах свідчать про ефективність формування ринку медичних послуг і, насамперед, у країнах ЄС. Здійснюється обґрунтований вибір моделі квазіринку медичних послуг і досить успішно реалізується у Великобританії, Німеччині, Польщі та ін. І саме ці питання є пріоритетними й актуальними для національної системи охорони здоров'я України [1]. Крім цілей ефективності та справедливості, формування платного і безоплатного секторів охорони здоров'я на основі конкуренції всередині й між собою – це

значний крок до органічної єдності загального ринкового середовища, яке є метою трансформування суспільства та його локальної і важливої структури – ринку медичних послуг, який потребує відповідних умов стабілізації у процесі формування й розвитку в сучасних умовах.

Пацієнт є головним і особливим суб'єктом сфери медицини, який хоче отримати ефективну медичну допомогу від професійних медичних робітників, а останні зобов'язані надати таку допомогу [1, 2]. У табл. 1 наведено авторські точки зору й законодавчі документи щодо поняття «пацієнт».

Таблиця 1

Поняття «пацієнт»

№ з/п	Автор(и), джерело	Визначення
1	2	3
1.	Інструкція про проведення клінічних випробувань лікарських засобів та експертизи матеріалів клінічних випробувань [3]	Пацієнт (доброволець) – це особа, яка безпосередньо контактує з закладами охорони здоров'я та пропонує себе за добровільною згодою в якості досліджуваного в клінічних випробуваннях лікарського засобу
2	Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» [4]	Пацієнт – фізична особа, яка звернулася за медичною допомогою та/або якій надається така допомога
3	Стефанчук Р. О. [5]	Особа, що звернулася за медичною допомогою чи знаходиться під медичним наглядом
4	Декларація [6]	Пацієнт – здоровий (здорові) чи хворий (хворі) споживач (споживачі) медичних послуг
5	Болотіна Н. Б. [7]	Фізична особа, яка у встановленому порядку отримує медичну допомогу (профілактичну, лікувальну, реабілітаційну) або піддається медико-біологічним дослідям (клінічним випробуванням) з боку медичних працівників
6	Смотров О. І. [8]	Пацієнтом визнається здоровий чи хворий споживач медичних послуг
7	Стеценко С. Г. [9]	Пацієнт – людина, яка звернулася до лікувально-профілактичного закладу за діагностичною, лікувальною чи профілактичною медичною допомогою або особа, яка бере участь в якості досліджуваного при клінічних випробуваннях лікарських засобів
8	Зелінський А. М. [10]	Пацієнт – фізична особа
9	Ожегов С. І. [11]	Пацієнт – хворий, який лікується у лікаря
10	Тихоміров А. В. [12]	Пацієнт – це людина, яка звернулася до «лікаря з потребою у його професійності для консультаційної допомоги та корекції самопочуття»

1	2	3
11	Маслов Е. М., Акопов В. І. [13]	Пацієнт – будь-яка людина, яка звернулася за медичною допомогою незалежно від стану свого здоров'я або при наявності будь-якого захворювання
12	Бабаджанов Дж. [2]	Пацієнт – це людина, яка отримує медичну допомогу, піддається медичному спостереженню та/або лікуванню з приводу будь-якого захворювання, патологічного стану чи іншого порушення здоров'я та життєдіяльності, користується медичними послугами незалежно від наявності у нього захворювання, а також приймає участь в медичних експериментах, яка опиняється в лікувальному закладі будь-якої організаційно-правової форми, у лікаря приватної практики або в місцях, в яких він знаходиться, на підставі договору або закону, зі згодою або без її згоди, на платній або безкоштовній основі
13	Википедія - свободная энциклопедия [14]	Пацієнт (лат. patients – терплячий, страждаючий) – людина, інша жива істота, яка отримує медичну допомогу і здійснюється медичне спостереження або лікування з приводу будь-якого захворювання, патологічного стану або іншого порушення здоров'я та життєдіяльності, а також користується медичними послугами незалежно від наявності у нього захворювання

Проведені дослідження авторських підходів щодо визначення поняття «пацієнт» (13 джерел) свідчать про такі основні аспекти:

1. хто це – людина, особа, фізична особа (дев'ять джерел); здоровий чи хворий споживач медичних послуг (одне джерело); хворий, який лікується (одне джерело);

2. куди звертається – медична установа чи лікар (два джерела);

3. з приводу чого – отримання медичної допомоги (чотири джерела); медичних послуг (три джерела);

4. бере участь у – дослідженнях; клінічних випробуваннях; медичних експериментах (чотири джерела).

Саме на цих ключових аспектах і слід зосередити увагу при розробці статутних положень, документів, інструкцій у медичних установах для обґрунтування системи взаємовідносин лікар-пацієнт. Особливості та основні ознаки пацієнта медичної сфери наведені у табл. 2 [на основі 2, 10, 15].

Особливості та основні ознаки пацієнта у медичній сфері

№ з/п	Особливості, основні ознаки (як учасника договору)
1	звернення не тільки за медичною допомогою (або відвозять до міста лікування);
2	може приймати участь у медичному експерименті;
3	надання примусово медичної допомоги (несвідомо; за рішенням суду);
4	пацієнтом може бути лише жива людина;
5	пацієнт звертається до суб'єктів медичної діяльності на основі договору або на основі закону (безкоштовно) за рахунок державних коштів;
6	надається медична послуга (МП) у лікарській установі або вдома;
7	особа повинна вступити у відносини з медичними організаціями, лікарями-підприємцями або іншими медичними робітниками з відповідними правами та обов'язками;
8	це виключно людина (фізична особа), оскільки лише людина володіє здоров'ям та має право на охорону;
9	є особа, яка звернулася за наданням саме медичних послуг. МП завжди ототожнюється з медичною допомогою (МД). Більшість науковців вважає, що МП є більш широким поняттям, ніж МД, оскільки охоплює випадки поліпшення здоров'я не лише хворої особи, але й здорової;
10	пацієнт за договором про надання МП не може розглядатися відокремлено від виконавця послуг – медичного закладу або безпосередньо лікаря, які повинні мати відповідні документи, що посвідчують кваліфікацію такого закладу (лікаря), ліцензію на здійснення медичної діяльності (практики) тощо;
11	людина (фізична особа) володіє певними правами і обов'язками;
12	є учасником правовідносин(носять особистісний (фідуціарний характер) при наданні медичної послуги через цивільно-правове регулювання);
13	надається медична допомога згідно чинного законодавства;
14	фізична особа не обов'язково має якесь захворювання;
15	пацієнт і хворий не тотожні й різняться за змістом;
16	є контрагентом у правових відносинах (юридична особа – заклад охорони здоров'я та фізичної особи-підприємця, що надають медичні послуги та виконують необхідні медичні роботи)

На думку [15] «хворий» не визначає жодних юридичних особливостей статусу особи, а відображає лише стан здоров'я людини і тому поняття «хворий» для позначення сторони договору недоцільно. Система взаємовідносин лікаря і пацієнта має свої особливості та специфіку, що наведено на рис. 1.

Під впливом нових ідентичностей у галузі охорони здоров'я і відповідно змін системи, принципів фінансування та організації надання медичних послуг спостерігається переосмислення прав і обов'язків як споживачів, так і надавачів медичної допомоги [1, 16].

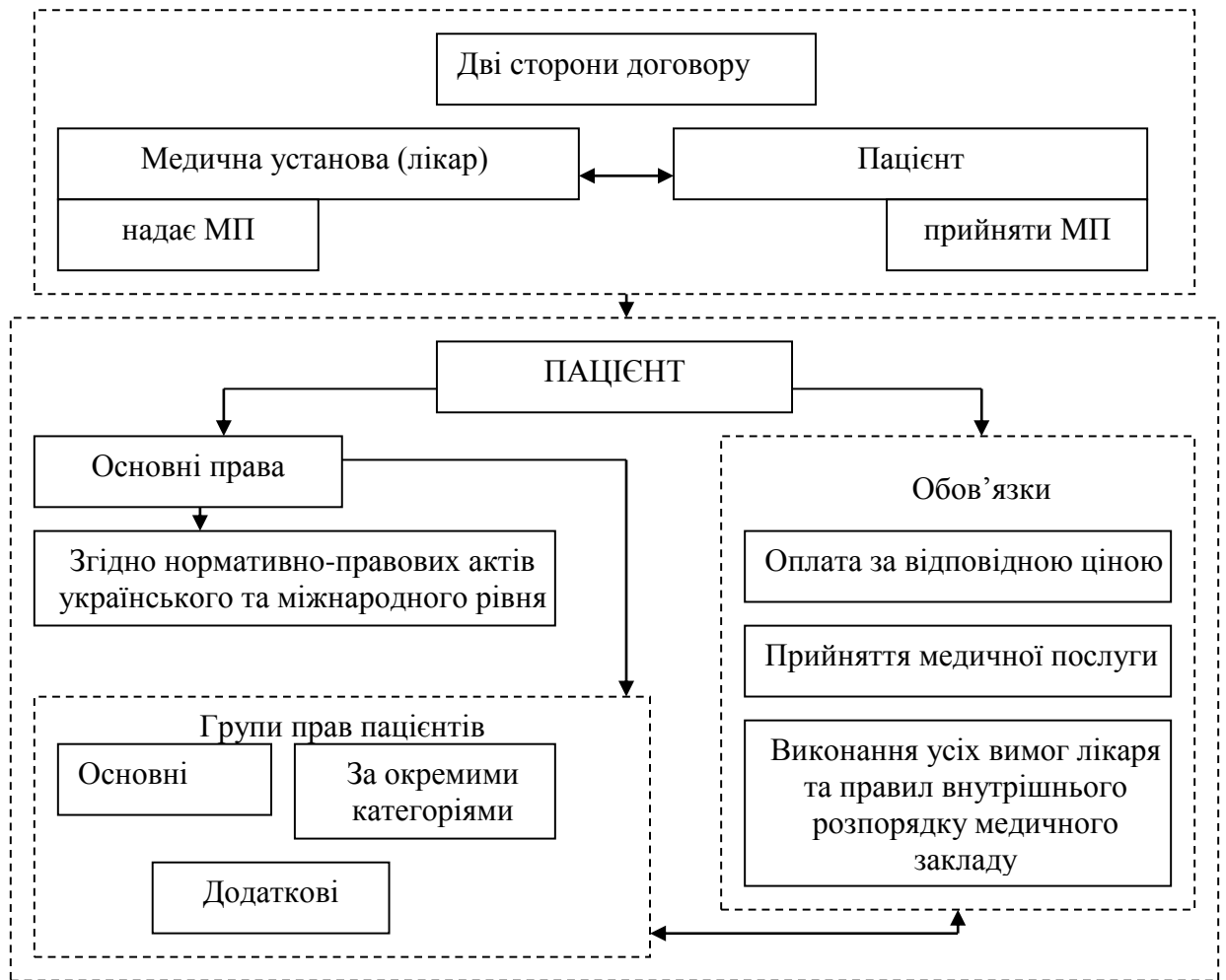


Рис. 1. Система взаємовідносин медичної установи та пацієнта щодо медичної послуги [на основі 15]

На сьогодні медична і клінічна галузь перетворилися на комплексну систему з потужними економічними і управлінськими складовими. Саме це і обумовило необхідність у з'ясуванні і дослідженні категоріального апарату системи взаємозв'язків і взаємовідносин медична установа - пацієнт для виявлення і виокремлення особливостей, розбіжностей та загального на основі міжнародних та вітчизняних праць медичної сфери [1].

В роботах [1, 10, 16 та ін.] у трьох взаємозв'язаних напрямках дослідження, а саме: 1-ий - пацієнт як хвора людина; 2-ий - пацієнт як здорова людина; 3-ій - взаємовідносини лікаря і пацієнта аналізуються ключові фактори категорій пацієнт, споживач, клієнт, їх особливості й специфіка прояву у лікувально-профілактичному процесі та при наданні та отриманні медичної

послуги (допомоги). І в залежності від факторів впливу в цілому на систему охорони здоров'я, соціокультурного ринково-конкурентного середовища категорії пацієнт, споживач медичної послуги та клієнт медичної установи різняться між собою за характером побудови взаємозв'язків й системи відносин медичного персоналу, надавачів і отримувачів медичних послуг (медичної допомоги).

Перший напрямок дослідження. Цей підхід потребує детального вивчення й узагальнення. Особливості набуття статусу хворого наведено на рис. 2, що відображає основні аспекти цього процесу.

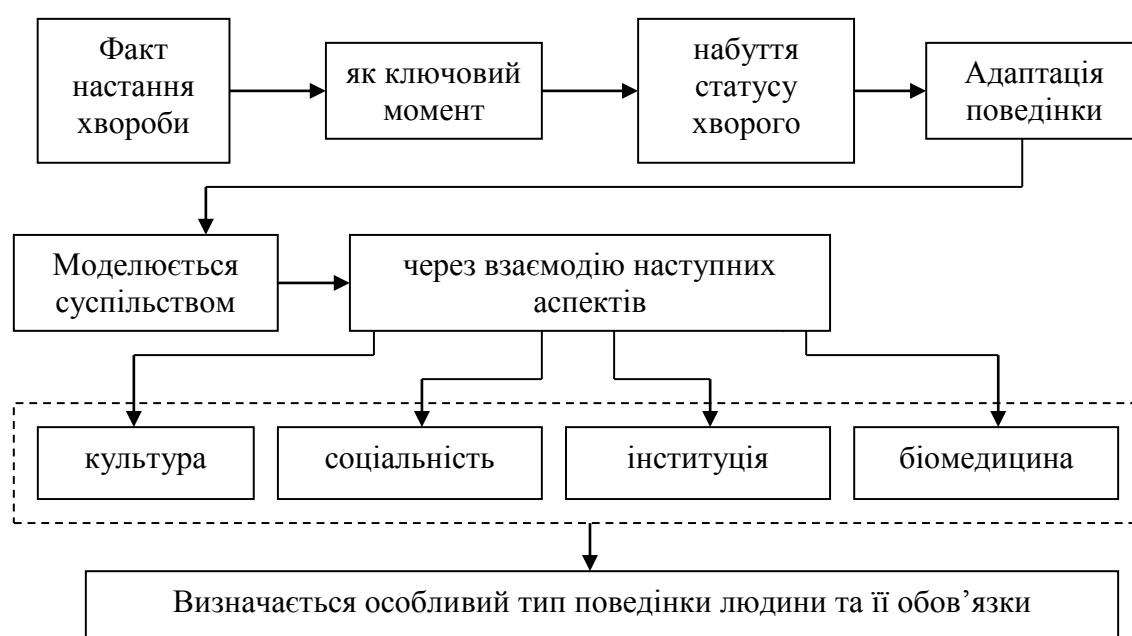


Рис. 2. Особливості набуття статусу хворого [на основі 16, 17]

Соціокультурний феномен розуміння ролі хворого був запропонований американським соціологом Толкоттом Парсонсом [18], який розглядав це як вид соціального відхилення від норми, а медична практика – це механізм у соціальній системі, яка опікується випадками хворих. До цього залучені спеціалізовані інституції та взаємозв'язки між учасниками процесу. Основні обов'язки та права хворого наведено у табл. 3.

Права та обов'язки хворого

№ з/п	Право	Обов'язок
1	Діяти згідно своєму стану здоров'я або дозволяти іншим вдатися до дій	Особа повинна прийняти свій статус хворого; це потребує обов'язкового виконання усіх приписаних дій для одужання
	Не вважається винним за те, що захворів, не є відповідальним за свій стан	
2	Повинен намагатися отримати професійну (компетентну) медичну допомогу	Обов'язково виконувати рекомендації лікаря

Пацієнт не може самостійно визначити свій стан здоров'я та подбати про одужання [16, 17, 18] через дефіцит значного обсягу спеціалізованої інформації, досвід і власну непрофесійність у сфері медицини. Роль пацієнта має сенс лише у взаємодії з лікарями, які є центральними відповідальними за покращення стану здоров'я через певну систему очікувань і поведінку на основі двосторонніх прав і обов'язків [16, с. 86] та взаємовідносин. Контроль лікаря за станом здоров'я пацієнта є домінуючим, тому що саме лікар легітимізує роль хворого, а це система патерналістських відносин, яка спрямована саме на лікаря, пацієнт до певного моменту є пасивним [16, 17, 18].

Другий напрямок дослідження. У роботі [16] підкреслюється, що Парсонс Т. переоцінює консенсус між пацієнтом і лікарем, який не може бути абсолютно вільний від контролю пацієнта, і ця думка є досить слушною. Розбіжність, незгода, незадоволеність, вимогливість тощо призводить до конфлікту інтересів, який поведе за собою пошук пацієнтом іншого лікаря і кращого на думку споживача послуги за власними критеріями. Такі випадки є найбільш присутніми у системі взаємовідносин учасників договору щодо послуг. І саме аналіз концепту «ролі хворого» заклав подальший розвиток у сучасній соціології медицини нових підходів поведінкових особливостей ідентичності з урахуванням системи взаємозв'язків і взаємовідносин лікар-пацієнт.

Третій напрямок дослідження спрямовано на систему взаємовідносин, взаємообумовленостей та взаємозв'язків лікаря-пацієнта різної направленості. Взаємовідносини лікаря і пацієнта відображено на рис. 3.



Рис. 3. Участь пацієнта у лікувальному процесі [на основі 16]

Слід звернути увагу на роль пацієнта, яка визначається в залежності від тяжкості хвороби та типів взаємин лікаря - пацієнта. Згідно досліджень [16] у двох моделях пацієнт відіграє доволі пасивну роль, а у третій пацієнт насправді перетворюється на «активного споживача», використовує експертну допомогу,

є активним учасником у лікувальному процесі та шукає собі лікаря відповідно вимогливості й задоволеності своєї потреби.

Висновки. В цілому проведені дослідження були спрямовані на вивчення категорій пацієнт, споживач медичних послуг та їх сутності з урахуванням авторських підходів при наданні медичної послуги (чи допомоги). Було встановлено, що визначальними ключовими аспектами системи взаємовідносин і взаємозв'язків лікаря-пацієнта є лікувально-профілактичний процес, умови договору його учасників при наданні медичних послуг (допомоги). І саме такий комплексний підхід дозволить зробити обґрунтоване виділення й виокремлення особливостей, розбіжностей та загального у даному категоріальному апараті, що і стане наступним етапом дослідження.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Пасько М. І. Особливості надання медичної допомоги та медичної послуги в умовах формування ринку медичних послуг / М. І. Пасько // Глобальні та національні проблеми економіки. – 2017. - № 15. – С. 117-121 [Електронний ресурс] - Режим доступу: <http://global-national.in.ua/issue-15-2017/23-vipusk-15-lyutij-2017-r/2742-pasko-m-i-osoblivosti-nadannya-medichnoji-dopomogi-ta-medichnoji-poslugi-v-umovakh-formuvannya-rinku-poslug>
2. Бабаджанов Дж. Понятие 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>
3. 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

4. Основи законодавства України про охорону здоров'я: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1993. -№4.
5. 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.
6. 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.
7. Болотіна Н. Б. Пацієнт: поняття, права і обов'язки / Н. Б. Болотіна // Правова держава. – 2004. – Випуск 14. – С. 301-304
8. Договір щодо оплатного надання медичних послуг [Текст] : дис. канд. юрид. наук: 12.00.03 / Смотров Олег Іванович ; Національний університет внутрішніх справ, МВС України. – Х., 2003. – 177 с.
9. Стеценко С. Г. Медицинское право / С. Г. Стеценко. – СПб. : Юридический центр Пресс, 2004. – 572 с.
10. Зелінський А. М. До питання про поняття «пацієнт» / А. М. Зелінський // Університетські наукові записки. – 2006. - №2 (18). – С. 139-143
11. Ожегов С. И. Словарь русского языка / С. И. Ожегов. – М. : 2000. – 940 с.
12. Тихомиров А. В. Медицинское право: Практ. пособие / А. В. Тихомиров. – М., 1998. – 418 с.
13. Маслов Е. Н. Право в медицине / Е. Н. Маслов, В. И. Акопов. – М.: Книга-сервис, 2002. – 352 с.
14. Википедия - свободная энциклопедия. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/Пациент>
15. 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

16. 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
17. Parsons T. The sick role and the role of the physician reconsidered / T. Parsons // The Milbank Memorial Fund Quarterly. Health and Society. – 1975. – Vol. 53, № 3. – P. 257–278.
18. 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.