

# МЕДИАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ

**ДОРОШЕНКО ИННА СЕРГЕЕВНА**

ДИРЕКТОР АССОЦИАЦИИ ДПО «ЦЕНТР МЕДИАЦИИ»

КАНДИДАТ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ НАУК

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТРЕНЕР-МЕДИАТОР

**ПОПКОВ АЛЕКСЕЙ АНАТОЛЬЕВИЧ**

ВРАЧ, СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКИЙ ЭКСПЕРТ ГУЗ ТО «БСМЭ»

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТРЕНЕР МЕДИАТОР





# **Охрана здоровья – приоритетное направление государственной политики Российской Федерации**

- Конституция РФ
- Указ Президента РФ от 07.05.2012 №597  
«О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»,
- Указ Президента РФ от 07.05.2012 № 598  
«О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения»
- Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ  
«Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»



## Альтернативное урегулирование спора

**Федеральный закон № 193-ФЗ от 27.07.2010 г.**

**«Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедура медиации)»**

*Медиация - способ урегулирования споров при содействии посредника – медиатора, на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения*

**Федеральный закон N 197-ФЗ от 26.07.2019 г. "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"»**

**М**едиативные процедуры могут начаться и применяться в досудебном порядке и на любом этапе судопроизводства



## ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОЦЕДУРЫ МЕДИАЦИИ

**Желание** разрешить ситуацию с помощью медиации.

**Выбор** медиатора

**Подготовка** процедуры медиации.

**Заключение** медиативного соглашения на проведение процедуры медиации.

**Определение** темы и вопросов для обсуждения.

**Обсуждение** позиций сторон.

**Переговоры** – работа над взаимовыгодным решением.

**Заключение** медиативного соглашения.

**Исполнение** медиативного соглашения.



## МЕДИАТОР

**ст.2 Закона РФ 193-ФЗ от 27.07.2010г.**

**МЕДИАТОР, медиаторы** - независимое физическое лицо, независимые физические лица, привлекаемые сторонами в качестве посредников в урегулировании спора для содействия в выработке сторонами решения по существу спора.



## Медиация в здравоохранении

### ПРИНЦИПЫ МЕДИАЦИИ

ст.3 Закона РФ 193-ФЗ от 27.07.2010г.

**Добровольность** - никто не может заставить стороны прийти на медиацию, если они этого не хотят, в любой момент стороны могут выйти из процедуры медиации.

**Равноправие сторон** – стороны имеют равные права в выборе медиатора, участия в процедуре медиации, в изложении и получении информации, в оценке приемлемости предложений и условий соглашения.

**Сотрудничество** - именно стороны в ходе медиации предлагают способы решения сложившейся ситуации и несут ответственность за принятие решения.

**Конфиденциальность** - процесс медиации проходит конфиденциально. Стороны могут разработать свои правила конфиденциальности, согласовав их, или использовать уже имеющиеся.

**Беспристрастность, нейтральность** медиатора – его незаинтересованность в преимуществе того или иного участника конфликта.



## ПРАВИЛА МЕДИАЦИИ

**ст.3 Закона РФ 193-ФЗ от 27.07.2010г.**

**Последовательность** изложения своего мнения.

**Уважение** личности и мнения присутствующих.

**Использование** только литературных слов.

**Предложение** своего решения, сложившейся ситуации.



## ВИДЫ МЕДИАТИВНЫХ СОГЛАШЕНИЙ

### ст.2 Закона РФ 193-ФЗ от 27.07.2010г.

**Соглашение о применении процедуры медиации** - соглашение сторон, заключенное в письменной форме до возникновения спора или споров (медиативная оговорка) либо после его или их возникновения, об урегулировании с применением процедуры медиации спора или споров, которые возникли или могут возникнуть между сторонами в связи с каким-либо конкретным правоотношением;

**Соглашение о проведении процедуры медиации** - соглашение сторон, с момента заключения которого начинает применяться процедура медиации в отношении спора или споров, возникших между сторонами;

**Медиативное соглашение** - соглашение, достигнутое сторонами в результате применения процедуры медиации к спору или спорам, к отдельным разногласиям по спору и заключенное в письменной форме.





# **Процедура медиации не исключает право сторон обратиться в суд**

**Медиативное соглашение может быть утверждено  
судом ст.12 ГПК РФ:**

- вынесено решение на его основании,**
- подписано мировое соглашение**

**Медиативное соглашение НОТАРИАЛЬНО  
заверенное становится исполнительным  
документом**

**197-ФЗ от 26.07.2019г**



# Отличие и преимущества процедуры медиации от судебного разбирательства

<b>СУД</b>	<b>МЕДИАЦИЯ</b>
Процесс может начаться и вопреки одной из сторон	Процедура медиации начнется только с согласия всех сторон
Судья назначается	Медиатор выбирается
Решение принимается, следуя букве закона	Соглашение составляется в соответствии с законом, учитывая мнение сторон
Длительная и формализованная процедура	Ускоренная и неформальная процедура
Публичный процесс	Процедура конфиденциальная
Состязательность сторон	Сотрудничество сторон



# Медиативная оговорка

п.1 ст.7 Закона РФ 193-ФЗ от 27.07.2010г.

..... «Ссылка в договоре на документ, содержащий условия урегулирования спора при содействии медиатора, признается медиативной оговоркой при условии, что договор заключен в письменной форме».....

**текст медиативной оговорки, включаемой в договор:**

*«Все возможные конфликты, разногласия и споры, вытекающие из настоящего договора (соглашения) или в связи с ним, стороны будут урегулировать с помощью процедуры медиации.»*



# ВИДЫ ДОГОВОРОВ

**КОЛЛЕКТИВНЫЙ ТРУДОВОЙ ДОГОВОР:**

*Раздел: РАЗРЕШЕНИЕ ТРУДОВЫХ СПОРОВ*

**ТРУДОВОЙ ДОГОВОР С РАБОТНИКОМ:**

*Раздел: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ*

**ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ:**

*Раздел: ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ*



## Преимущества медиации в здравоохранении:



✓ Метод досудебного урегулирования споров;

✓ Способ выявления системных ошибок;

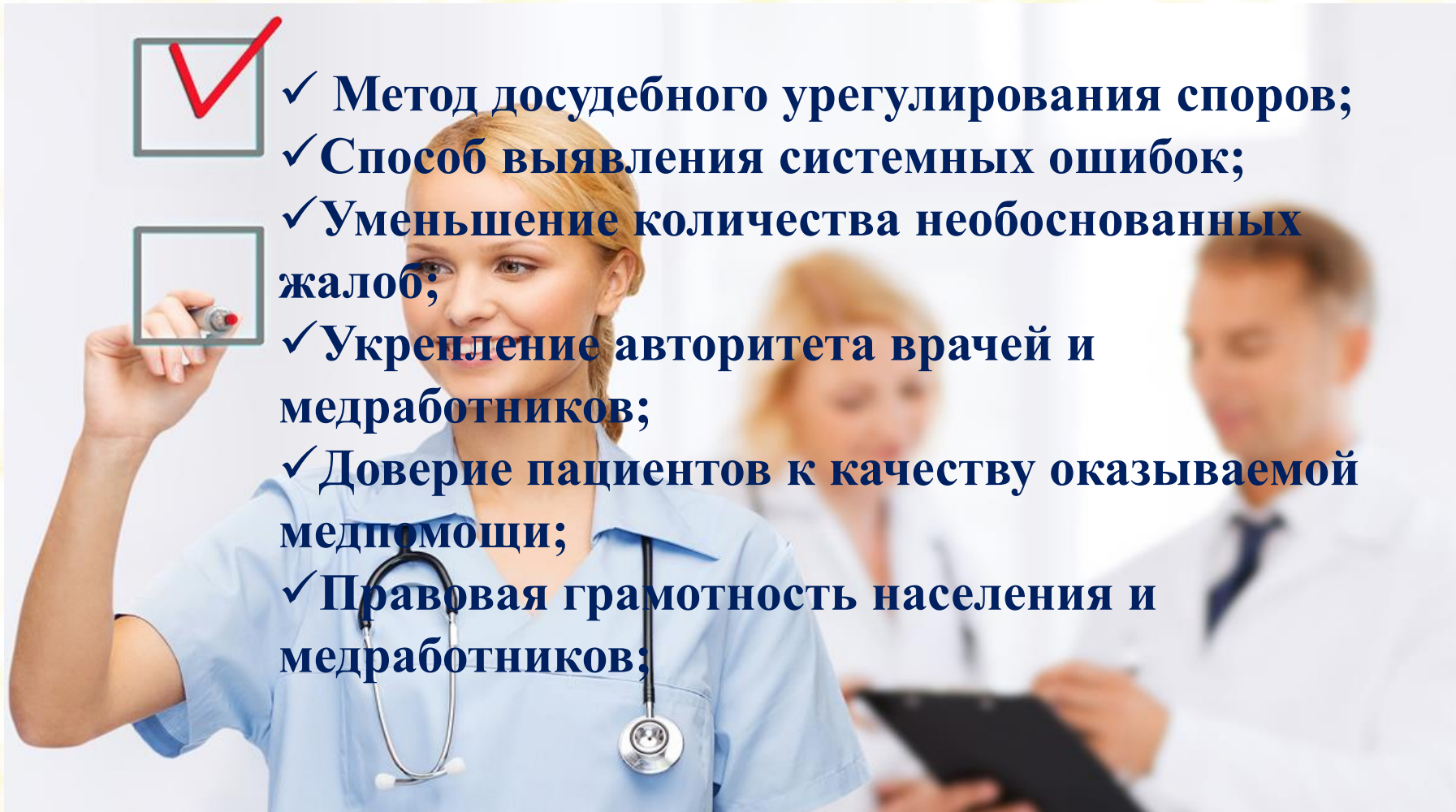
✓ Уменьшение количества необоснованных жалоб;



✓ Укрепление авторитета врачей и медработников;

✓ Доверие пациентов к качеству оказываемой медпомощи;

✓ Правовая грамотность населения и медработников;





# Медиация в здравоохранении

- ✓ Профилактика эмоционального выгорания врачей и медработников
- ✓ Развитие коммуникативных компетенций и навыков урегулирования споров и конфликтов





## Причины конфликтов в здравоохранении

- Недовольство пациентов (отношение, нежелание разъяснения, врачебные ошибки, недопонимания в общении)
- Игнорирование врачом мнения пациента (убеждение пациента)
- Негативные эмоции сторон;
- Ресурсы сторон мобилизуются для победы над оппонентом, а не для сотрудничества;
- Эмоциональное выгорание (врача, медработника)
- Отсутствие коммуникативных навыков у участников конфликтов



## ВИДЫ КОНФЛИКТОВ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ:

- «врач - пациент»;
- «врач - родственники пациента»;
- «врач - врач»;
- «врач - средний и младший медицинский персонал»;
- «пациент - средний и младший медицинский персонал»;
- «пациент - администрация»;
- «администрация - персонал»;
- «врач - внешние организации»;
- «администрация - внешние организации».





## Сложности в применении процедуры медиации в здравоохранении

- Требование к сохранению медицинской- врачебной тайны
- Дополнительные стороны (ФОМС, страховые медицинские организации) в работе не предполагают применение медиации
- Стремление пациента к привлечению СМИ, освещению в соц.сетях
- Дефицит специалистов – медиаторов в области здравоохранения



- В случае возникновения вопросов в связи с применением процедуры медиации в здравоохранении
- При желании применения процедуры медиации в спорных и конфликтных ситуациях
- 
- **НАШИ КОНТАКТЫ**
- **Ассоциация ДПО «НИОЦ» «ЦЕНТР МЕДИАЦИИ»**
  - **8 903 840 75 45**
  - **doroshenko\_tula@mail.ru**
- **ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ МЕДИАТОРЫ**
  - **ГОТОВЫ К СОТРУДНИЧЕСТВУ!**