

## ПРОТОКОЛ семинарского занятия по противодействию коррупции

г.Талдыкорган

12 мая 2026 года

Комплаенс служба ГКП на ПХВ «Областной центр психического здоровья» ГУ «Управление здравоохранения области Жетісу» объявила о начале проведения семинарского занятия.

**Присутствовали:** коллектив Областного центра психического здоровья в онлайн режиме.

**Докладчик:** комплаенс-офицер Садыкова А.С.

**Повестка дня:**

**Конфликтные ситуации и «пациентский экстремизм»: этические и правовые методы защиты врача.**

В своем докладе комплаенс-офицер остановился на ключевых моментах:

В современной медицине мы все чаще сталкиваемся с «пациентским экстремизмом» — ситуациями, когда пациенты или их родственники злоупотребляют своими правами, ведут себя агрессивно или пытаются манипулировать врачом ради выгоды.

В этих условиях этика общения становится не просто правилом вежливости, а инструментом юридической и психологической защиты медика.

**Этическая броня: почему вежливость выгодна врачу?**

Главная цель агрессивного пациента — вывести врача из равновесия. Как только медик переходит на повышенный тон или отвечает грубостью, он проигрывает.

**Соблюдение протокола:** Если врач остается безупречно вежливым, любые жалобы на «плохое отношение» рассыпаются при проверке.

**Документирование:** В конфликтной ситуации каждое слово должно быть зафиксировано в медицинской карте (объективно и без эмоций).

**Техники деэскалации (умиротворения).**

В политике «нулевой терпимости» к конфликтам мы используем алгоритм «СЛУШАЙ»:

- слушать внимательно, не перебивая (пациенту нужно «выпустить пар»).
- локализовать конфликт (по возможности увести пациента в отдельный кабинет, чтобы не провоцировать очередь).
- уточнить детали (задавать открытые вопросы: «Что именно вас беспокоит?», «Как мы можем это решить?»).

- шанс на объяснение (спокойно изложить медицинскую позицию, опираясь на закон и регламент).
- альтернатива (предложить законные варианты решения проблемы).
- итог (четко проговорить, о чем договорились).

### **«Нулевая терпимость» к насилию и оскорблениям.**

Принцип «нулевой терпимости» работает в обе стороны. Пациент имеет право на помощь, но не имеет права на унижение достоинства врача.

#### **Защита персонала:**

Оскорбление медицинского работника при исполнении обязанностей влечет административную ответственность.

#### **Право на отказ:**

Напоминаю, что в ряде случаев, согласно законодательству, врач имеет право отказаться от ведения пациента, если тот систематически нарушает правила внутреннего распорядка или проявляет агрессию (при условии, что нет угрозы жизни).

#### **Профилактика «экстремизма». Информационное согласие:**

Максимально подробное объяснение рисков и этапов лечения под подпись.

**Аудио- и видеofиксация:** Наличие камер в коридорах клиники дисциплинирует обе стороны и служит доказательной базой в спорных моментах.

В заключение хочу отметить, что конфликты неизбежны, но их последствия зависят от нашей реакции. Этичное поведение — это профессиональный стандарт, который позволяет врачу сохранять достоинство, избегать выгорания и юридических последствий даже в работе с самыми сложными пациентами.

Вопросов к докладчику не поступило.  
Семинарское занятие объявлено закрытым.

Комплаенс-офицер



Садыкова А.С.