

ID: 2018-08-8-T-18422

Тезис

Лебедева О.Д., Чунгуров Р.Б., Бесуланов Ж.Х.

**Возможности повышения эффективности коммуникации в системе «врач – больной»  
на амбулаторном приеме***ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России, кафедра поликлинической терапии,  
общей врачебной практики и профилактической медицины**Научные руководители: д.м.н. Шеметова Г.Н., к.м.н. Губанова Г.В.*

Конструктивное взаимодействие врача и пациента на амбулаторном приеме повышает приверженность больных к назначенной терапии. Изучение улучшения возможностей коммуникации становится одной из наиболее актуальных проблем современного здравоохранения.

**Цель исследования:** совершенствование помощи амбулаторным пациентам с соматическими заболеваниями на основе повышения эффективности коммуникации в системе «врач – больной».

**Материал и методы.** Анонимное анкетирование с помощью авторской анкеты 80 пациентов, обратившихся за медицинской помощью в поликлиники Саратовской области. Из них преобладали (63%) женщины, остальные мужчины. Возраст опрошенных варьировал от 20 до 56 лет.

**Результаты.** Выявлено, что удовлетворенность пациентов общением с врачом на амбулаторном приеме составила 45%. Использование в практике врачей поликлиник классификации, предложенной провизорами, согласно которой выделяют 4 психологических типа личности - драйвер, экспрессивный, дружелюбный пациенты и аналитик, - привело к улучшению коммуникативных навыков общения докторов с пациентами на амбулаторном приеме. При повторном анкетировании установлено повышение удовлетворенности пациентов общением с врачом на амбулаторном приеме до 88%.

**Выводы.** По материалам анкетирования и интервью выявлено, что удовлетворенность пациентов общением с врачом на амбулаторном приеме была достаточно низкой и составила 45%. Продемонстрирована целесообразность учета психологических типов пациентов, что повысило удовлетворенность общения их с врачом на амбулаторном приеме до 88%.

**Ключевые слова:** амбулаторный прием, коммуникации, удовлетворенность пациентов