

АО «Медицинский университет Астана»

## Тема: Комплаенс



**Выполнила:** Дайрабаева Ш.Б.

**Группа:** Педиатрия 170

**Проверила:** Жанайдарова З.З

Астана 2019

# КОМПЛАЕНТНОСТЬ



Степень соответствия поведения больного рекомендациям, полученным от врача

# Каковы причины некомплаенса?

64% - забывают

36% - говорят, что симптомы заболевания “сами проходят”

35% - хотят сэкономить деньги

**33% - не верят, что лекарства эффективны**

**31% - говорят, что они не думали, что**

**лекарства им так необходимы**

28% - боятся побочных эффектов

25% - говорят, что лекарства ограничивают их деятельность

*National Council on Patient Information and Education*

*Source: PharmExecutive 05-2005, 09-2005*

# КОМПЛАЕНС И КОММУНИКАЦИЯ

Через 1 час после посещения врача

60% пациентов не могут вспомнить и сказать, что конкретно им рекомендовал врач

*National Council on Patient Information and Education*

*Source: PharmExecutive 05-2005, 09-2005*

# Факторы, определяющие приверженность к лечению

Демографические причины	Связанные с препаратом и схемой лечения	Связанные с заболеванием	Связанные с пациентом	Связанные с взаимодействием пациент-врач
Пол Возраст Образование Доходы Раса Ментальность	Число таблеток Кратность приема Размер и вкус табл. Упаковка Длительность леч. Стоимость Сложность Побочные эффекты	Наличие и тяжесть симптомов Стабильность симптомов	Понимание болезни и ее последствий Принятие угрозы здоровью Понимание выгоды лечения Мотивация больного и семьи Участие больного в решении	Обстоятельства при визите Диалог Время визита Отношение врача к больному и его болезни Адекватность информации Кратность визитов



# Формула высокой приверженности:

Высокая  
приверженность

=

min таблеток × max эффекта

# ПОНЯТИЕ КОМПЛАЕНСА СКЛАДЫВАЕТСЯ



Демографические причины

Причины, связанные со схемой лечения и препаратом

Причины, связанные с болезнью

Причины, связанные с пациентом

Причины, связанные с взаимодействием врач-пациент

# Болезнь:

- Многообразие этиологии и сложность патогенеза многих заболеваний

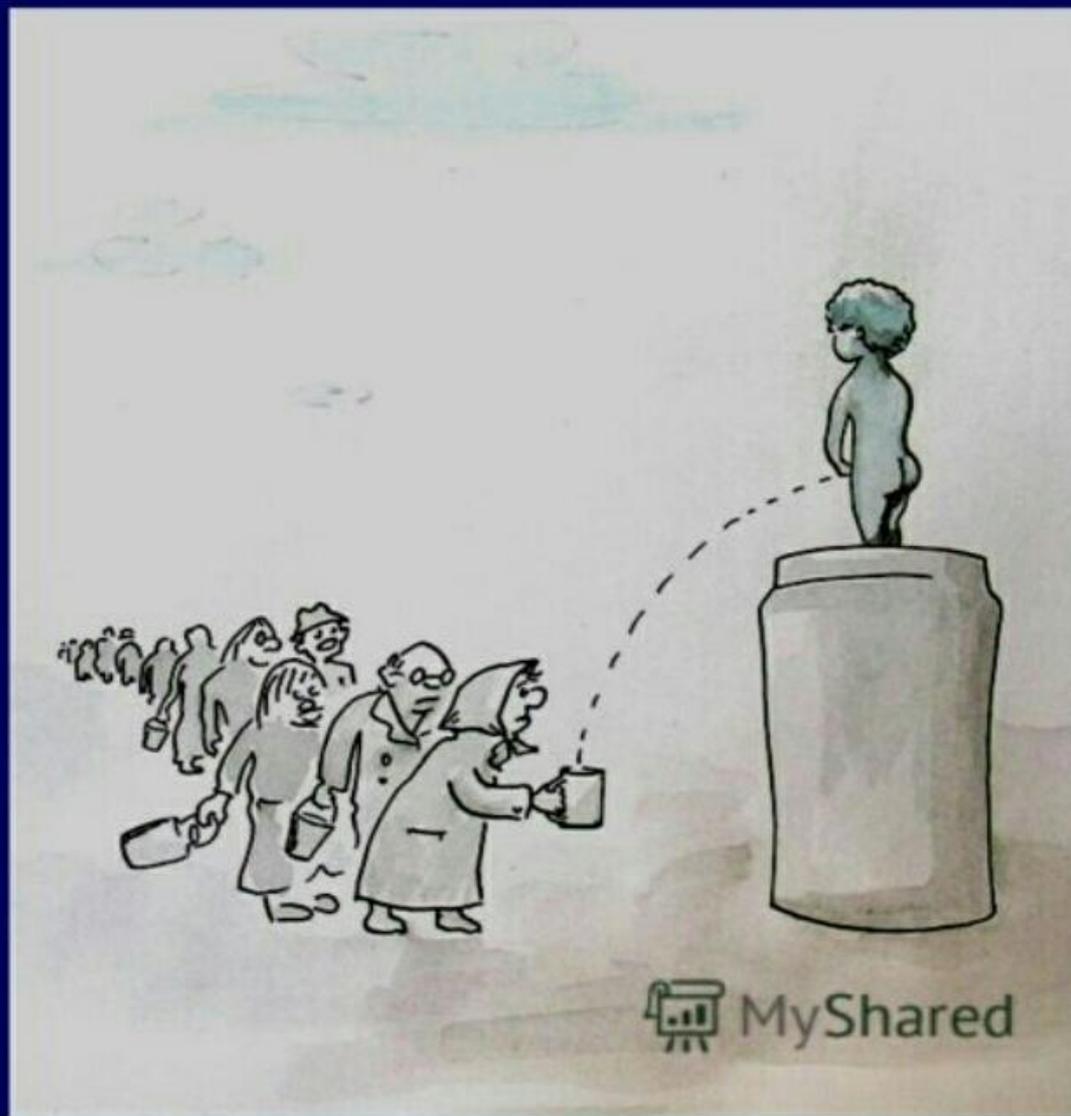


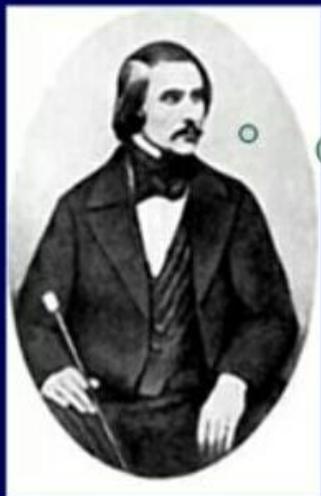
## *Болезнь:*

- Индивидуальные особенности саморегуляции.
- Частично необратимые изменения в органах -мишенях

# Больной:

- Попытки самолечения, переоценка «народных» средств
- Слепая вера в знахарей и шарлатанов
- Неверие во врача и возможности научной медицины





**Виноват сам  
больной!**

Лекарства дорогих мы не употребляем, потому что человек простой ежели помрет, то и так помрет, ежели выздоровеет, то и так выздоровеет...

Н.В.Гоголь. Мертвые души. из-во Литература, Москва. 1983 г.

самое лучшее лекарство не поможет больному, если он отказывается его принять»

**Доверие больного к врачу – основа успеха лечения**



## *Врач:*

- Недостаток времени, диагностических и лечебных ресурсов при оказании помощи больным
- Слабость экономических и моральных стимулов к работе и саморазвитию
- Слепая вера в утверждения авторитетов



...Врачи виноваты!  
Назначают чёрт и что...  
Химия одна... и что  
подороже...

...Больные сами  
виноваты!  
Не пьют моих  
лекарств...



# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ВРАЧ-ПАЦИЕНТ



**Профессиональные качества  
Умение проявлять эмпатию**

**Основной постулат...**

**НЕКОМПЛАЕНС-**  
**Проблема коммуникации**

**Эффективная коммуникация  
врач-пациент –  
основа КОМПЛАЕНСА**

# Основные поведенческие типы

## ДОБРОСОВЕСТНЫЙ

*Точность, склонность к анализу, критичность, наблюдательность, замкнутость*



**Синий  
Аналитик**

## ДОМИНИРУЮЩИЙ

*Авторитарность, предприимчивость, целенаправленность, деловитость*



**Красный  
Директивный**

**Зеленый  
Дружелюбный**



## СТОЙКИЙ

*Твердость, убежденность, уверенность, восприимчивость, надежность*

**Желтый  
Экспрессивный**



## ИНИЦИАТИВНЫЙ

*Общительность, открытость, интеллигентность, способность очаровывать, креативность*

# Характеристика поведения

## Директивный

«Босс»

Поведение:

убедительное, мужественное

## Дружелюбный

«Застенчивый, ориентированный на людей»

Поведение

базируется на демонстрации тепла, чувств, сердечности

## Аналитик

«Судья»

Поведение:

сохраняет дистанцию, нейтральное

## Экспрессивный

«Новатор, непредсказуемый»

Поведение:

хаотичное, любит новшества и инновации



# Основные ценности

## Аналитик

- Принципы
- Обдумывание

## Директивный

- Решения
- Действия

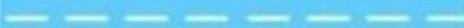
## Дружелюбный

- Чувства
- Отношения
- Озабочен стабильным отношением к себе

## Экспрессивный

- Интуиция
- Мечты
- Хочет вызвать положительные эмоции

# Типы голосов разных социальных типов

Тип голоса	% в популяции	Количество контактов, необходимых для принятия решения
 <b>Директивный</b>	15%	1-2
 <b>Экспрессивный</b>	15%	2-3
 <b>Дружелюбный</b>	35%	4-5
 <b>Аналитик</b>	35%	5-7

## Алгоритм коммуникации врача с ДРУЖЕЛЮБНЫМ пациентом

- Во время приема пациента убедить его не только в положительном конечном результате лечения, но и продемонстрировать теплые межличностные отношения
- Избегайте «малозмоциональной» и авторитарной манеры назначения терапии
- При разговоре старайтесь сослаться на большой положительный Ваш личный опыт, опыт Ваших коллег и тех пациентов, которые уже применяют тот или иной препарат
- Дайте понять, что Вы его слышите, понимаете
- Обсудите опасения относительно предстоящей терапии

## Алгоритм коммуникации врача с ЭКСПРЕССИВНЫМ пациентом

- Данная категория пациентов особо ценит во враче новаторский и творческий подход в терапии
- Ваши предложения должны быть ярко, эмоционально окрашены (“Восходящая звезда”, “новая технология”)
- Избегайте «малозмоциональной» и авторитарной манеры назначения терапии
- Старайтесь избегать длинных логических объяснений
- Обсудите опасения относительно предстоящей терапии
- В разговоре целесообразно использовать различные шутки или некоторые смешные ситуации

# Алгоритм коммуникации врача с **ДИРЕКТИВНЫМ** пациентом

1. Постарайтесь представить схему приема препарата персональным и эксклюзивным образом (Только для Вас..., Исключительно в данном Вашем случае... и .т.д.)
2. Будь кратки и лаконичны. Избегайте излишних эмоций и пустых разговоров ни о чем. Аргументы должны быть убедительными и короткими
3. Ваши рекомендации должны содержать конкретные выгоды для пациента и конкретный результат и эффект лечения
4. Рекомендуется незэмоциональная (“авторитарная”) манера назначения



## Как можно донести ценность лечения до **ДИРЕКТИВНОГО** пациента...

- Уважаемый Иван Иванович, учитывая **Ваше заболевание**, Вам жизненно необходим препарат, который не только **улучшит Ваше самочувствие**, но и **благоприятно повлияет на цифры артериального давления**.
- Принимая однократно КОРДИНОРМ дозе **5-10 мг** в день, Вы не только **быстро справитесь с приступами стенокардии**, но и повысите эффективность лечения Вашей гипертонической болезни.

# Алгоритм коммуникации врача с пациентом

## АНАЛИТИКОМ

- Во время разговора обязательно нужны факты с точными данными (по схеме приема, дозировки, длительности терапии и т.д.)
- Необходима «логическая» цепочка, подробные объяснения, почему нужен именно этот препарат. Без нее пациент никогда не будет точно следовать Вашим назначениям
- При непосредственном контакте старайтесь открыто не демонстрировать свои эмоции. Излишнее «давление» на такого пациента не рекомендуется
- Будьте точны и сдержанны
- Можно использовать технику «загибания» пальцев

# Как можно донести ценность лечения до пациента **АНАЛИТИКА...**



Уважаемый Олег Николаевич, учитывая Ваше постинсультное состояние, Вам необходим высокоэффективный вазоактивный препарат с широким профилем безопасности.

Поэтому, именно **АКТОВЕГИН по две таблетки 3 раза в день (принимая независимо от приема пищи) в течение месяца**, восстановит кровоснабжение в головном мозге, снизит риски образования тромбов и значительно улучшит Ваше самочувствие: исчезнут головокружения, головные боли, улучшится память, внимание, способность к запоминанию, нормализуется сон.

Ваш привычный образ жизни изменится в лучшую сторону.

**АКТОВЕГИН** прекрасно переносится, не влияет на уровень АД и не требует коррекции Вашей антигипертензивной терапии

# Простые истины

- Люди предпочитают иметь дело с теми, кто им нравится
- Уметь взглянуть на ситуацию глазами пациента
- Уметь переключать собственное восприятие на нужный “психологический канал”
- Если мы сможем предчувствовать поведение пациента, мы сможем изменить свое поведение, чтобы стать более совместимым с ним
- Обращайтесь с людьми так, как вы бы хотели, чтобы обращались с вами
- Поступайте так, как хотелось бы им



**«Заработная плата – мерило уважения, с которым общество относится к данной профессии»**

Джонни Тиллмон



***Если каждый делает добро  
в пределах своих  
возможностей,  
возможности добра  
становятся  
беспредельными***  
**Фазиль Искандер**