

ОГЛАВЛЕНИЕ

<i>Введение</i>	13
-----------------------	----

Часть I

Ну вот, я заболел!

КУДА ПОЙТИ ЛЕЧИТЬСЯ?

Глава 1. Государственная поликлиника	19
Глава 2. Частная клиника	27
Глава 3. Скорая помощь	31
Глава 4. Стационар	36
Зачем выбирать стационар	38
Как выбрать стационар	41
Глава 5. Чужие края	51
Глава 6. «Дом, милый дом...»	58

Часть II

Уговорили, иду сдаваться медикам! КАК ВЫБРАТЬ ВРАЧА?

Глава 7. Характеристики врача	65
Глава 8. Отзывы о враче	80
Глава 9. Первое впечатление	86
Глава 10. Признаки хорошего врача	90
10 признаков хорошего врача	90

Часть III

Что почитать перед визитом к врачу и после него?

Глава 11. Нужно ли читать о здоровье в интернете?	106
Глава 12. Когда читать о здоровье в интернете?	108
Заранее	108
После врача	112
Глава 13. Как читать о здоровье в интернете?	118
Фамилия автора	121
Дата публикации	123
Источники информации	124
Реклама	133
Сайт	136

Часть IV

Как подружиться с врачом?

Глава 14. Врач: уставший, плохой, злой	148
Глава 15. Диагноз: врач от Бога	153
Глава 16. Магомет, который идет к горе	161
Глава 17. 10 признаков хорошего пациента.	172
Глава 18. Лучшая благодарность врачу.	180
Подарки	180
Деньги.	183
Отзывы и прочее.	184

Часть V

Как не растеряться в аптеке?

Глава 19. Почему препаратов так много?	193
Глава 20. Почему у препаратов так много названий?	195
Лекарственное средство и БАД	195
Международное непатентованное наименование и торговое наименование	196
Оригинальные препараты и дженерики.	198
Синонимы и аналоги	200
Глава 21. Как правильно покупать лекарства?	203

Не покупать БАДы	204
Не покупать «фуфломицины»	207
Заменить оригинальный препарат качественным дженериком	213
Заглянуть в Orange Book	219
Обратить внимание на маркировку GMP	221
Внимательно изучить компанию- производителя.	222
Сравнивать цены	224
Покупать большие упаковки, когда это уместно.	225
Оформить налоговый вычет.	227
Не ходить в аптеки без необходимости	229

Часть VI

Осторожно, отечественное здравоохранение! КАК ОТСТАИВАТЬ СВОИ ПРАВА, ЕСЛИ ОБИДЕЛИ В БОЛЬНИЦЕ ИЛИ В АПТЕКЕ?

Глава 22. Какие у вас есть права?	236
Право на бесплатную медицинскую помощь.	237
Право на уважительное отношение.	239
Право на быструю помощь	240
Право на информированность.	243
Право на выбор врача	246

Право быть с близким	248
Право быть медицинским представителем	250
Право на облегчение боли.	251
Право на медицинскую тайну	253
Право вернуть деньги за некачественную услугу	255
Право на возврат лекарства	262
Глава 23. Кому жаловаться?	265
Глава 24. Когда нужно идти в суд?	270
Глава 25. Где взять медицинского юриста?	276
Глава 26. Про терпимость.	279

Часть VII

Врачи не знают, что со мной. ЧТО ДЕЛАТЬ?

Глава 27. Редкие болезни.	283
Глава 28. Всё о втором мнении	286
Как выбрать специалиста для получения второго мнения?	288
Какие медицинские документы понадобятся для получения второго мнения?	288
Сообщать ли о желании получить второе мнение лечащему врачу?	289

Что делать, если диагнозы или назначения не совпали?	290
Глава 29. Случай безнадежный	292
Глава 30. Как жить без диагноза?	295
<i>Заключение</i>	297
<i>Благодарности</i>	299

ВВЕДЕНИЕ

Дайте угадать: раз вы открыли эту книгу, значит, точно хоть раз оказывались в роли пациента. И едва ли вам понравилось. И не только потому, что болеть неприятно. Пребывание в больнице — всегда выход из зоны комфорта, даже когда речь идет о профилактическом визите в стоматологию.

Как бы ни сверкали улыбки на лицах сотрудниц регистратуры и самого врача, расслабиться и воспринять происходящее как нечто обыденное не выходит. Будем откровенны: медицина — особенно отечественная медицина — не слишком дружелюбный мир. Запах антисептиков, кафельные стены, сложные приборы, холодный блеск в глазах врача металлических инструментов, уверенные действия медиков и непостижимый профессиональный жаргон заставляют почувствовать себя пленником в лаборатории на чужой планете.

По иронии судьбы, сами врачи до получения диплома тоже хоть однажды, да побывали в пациентской шкуре. Переход «на другую сторону» происходит незаметно — однажды человек в белом халате забывает, как чувствует себя его подопечный без халата (но в бахилах). Отсюда скрытая агрессия,

а иногда и откровенное противостояние участников лечебно-диагностического процесса. В компании врачей частенько можно услышать жалобы на непонятливых и капризных больных, а сами пациенты то и дело рассказывают близким истории о деспотичных и надменных докторах.

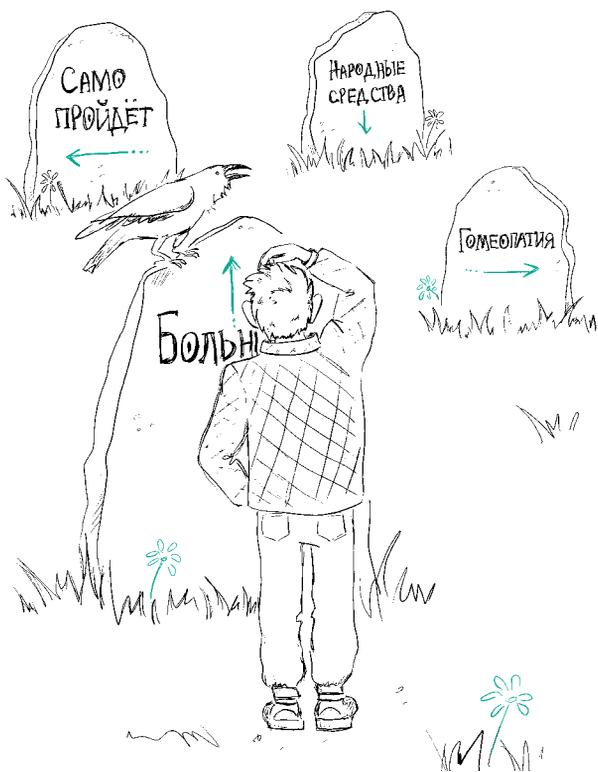
Почти конфликт отцов и детей. «Он меня не слушается!» — с одной стороны и «Он решает все за меня!» — с другой. Аналогия не случайна: в России до сих пор пользуется популярностью так называемая **патерналистская модель** взаимоотношений врача и пациента. Это когда доктор говорит, а больной только слушает, открыв рот (чтобы туда удобнее было засовывать градусник и таблетки).

В патерналистской модели есть свои плюсы. Если врач профессионал, то больному не нужно забивать себе голову медицинской информацией: для выздоровления достаточно просто следовать инструкциям. Но, во-первых, профессионализм врача никогда и никем не гарантируется. В конце концов, даже лучшие из людей совершают ошибки. А во-вторых, две головы всегда лучше, чем одна, и инициатива образованного пациента может оказаться кстати.

Альтернатива — **партнерская модель**. Она привычна нам по сфере услуг: когда вы идете в парикмахерскую, то ножницы в руках у мастера, но ваше мнение, разумеется, учитывается. Или когда вы едете в такси: соблюдение правил дорожного движения — ответственность водителя. Но именно вы говорите ему, когда остановиться и какую радиостанцию выбрать. И это кажется справедливым: в конце концов, все действие затеяно именно ради вас.

Проблема в том, что поменять ситуацию непросто, если действовать в одностороннем порядке. Безусловно, в России есть хорошие врачи и хорошие клиники, но сама система здравоохранения колченога и хрома. Ее можно бесконечно обсуждать и ругать, но сотрясение воздуха едва ли улучшит ваше здоровье. Поэтому все, что остается разумному и ответственному пациенту, — искать лазейки, адаптироваться к ситуации и выздоравливать. Иногда исподтишка и вопреки системе!

* В этой книге нет рецепта, как улучшить систему здравоохранения так, чтобы врачи имели возможность нас качественно лечить. Но я попробую научить вас быть продвинутыми пациентами. Такими, с которыми доктору придется считаться. Такими, которые чувствуют себя уверенно в негостеприимных больничных коридорах, потому что знают свои права. Такими, которые никогда не унывают, потому что являются не безмолвными объектами воздействия медиков, но активными участниками процесса. Я научу вас быть пациентами, которые умеют выздоравливать и упорно идут к цели. В путь!



ЧАСТЬ I

НУ ВОТ, Я ЗАБОЛЕЛ!

КУДА ПОЙТИ ЛЕЧИТЬСЯ?

НУ ВОТ, Я ЗАБОЛЕЛ! КУДА ПОЙТИ ЛЕЧИТЬСЯ?

Казалось бы, ответ очевиден: болеешь — иди к врачу. Но на практике этот сценарий работает далеко не всегда.

Если быть точнее, 63 % наших соотечественников предпочитают лечиться самостоятельно, если случай не очень тяжелый¹. Но именно самолечение и отказ от квалифицированной медицинской помощи зачастую становятся причиной неутошительных и непоправимых диагнозов. С учетом того, что в России действует система обязательного медицинского страхования, а Конституция гарантирует бесплатную, качественную медицинскую помощь всем гражданам, такое положение дел кажется странным.

Почему люди не ходят к врачу?

Потому что это утомительно, дорого, неэффективно или неприятно. Или все сразу. А еще — когда нет четкого понимания, куда именно надо обращаться. Поэтому и идти никуда не хочется. Отсутствие выраженных симптомов и наличие разнообразных лекарств в свободной продаже — еще два аргумента в пользу того, чтобы остаться дома или там, где вас застало недомогание.

Но давайте играть по правилам: для сторонников самолечения есть много другой замечательной литературы. Здесь мы поговорим о том, куда пойти, если вы заболели.

¹ Данные Фонда общественного мнения, декабрь 2017. — Здесь и далее — *прим. авт.*

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ПОЛИКЛИНИКА

Здесь лечат всех, у кого есть полис ОМС. Важно понимать, что бесплатность услуг в государственной поликлинике — понятие относительное. Ведь вы не считаете бесплатным ремонт машины со страховкой «Каско»?

Хорошая новость состоит в том, что, в отличие от автостраховки, медицинские страховые взносы в системе ОМС фиксированные, поэтому нет причин ходить в поликлинику редко, это не повлияет на налоговые отчисления в следующем году. Плохая — в том, что большинство из нас весьма расплывчато представляет себе перечень услуг, положенных в рамках страховой программы, поэтому по умолчанию считает поликлинику плохим вариантом для лечения и соглашается доплатить в государственной или в частной клинике за положенные бесплатно услуги.

Да, в поликлиниках бывают очереди, а у врачей крайне мало времени на общение с каждым пациентом. Но, во-первых, поликлиника поликлинике рознь, а лечебное учреждение всегда можно сменить¹, выбрав менее загруженное (помогут

¹ Это право закреплено в статье 21 закона «Об основах охраны здоровья граждан».

отзывы в интернете и электронная регистратура, где можно оценить количество талонов к специалистам на ближайшие даты). Во-вторых, важно помнить, что поликлиника — это самое очевидное место, где вам предоставят гарантированные государством медицинские услуги, в том числе дорогие и высокотехнологичные. Если с умом сочетать их с услугами частной медицины, можно сэкономить без потерь в качестве медицинской помощи.

Например, так.

У Андрея сахарный диабет первого типа. Раз в пару месяцев он посещает эндокринолога в поликлинике, тот выписывает ему рецепт на бесплатный инсулин и тест-полоски для контроля уровня глюкозы в крови и моче. Медикаменты стоят дорого, поэтому Андрей не считает зазорным потратить несколько часов в очереди к врачу и на бюрократию с оформлением рецепта. Но на полноценный медосмотр к эндокринологу и другим врачам Андрей ходит в частный медицинский центр. Так ему спокойнее за свое здоровье.

Или так.

У Алены недавно родился ребенок. Она ходит в детскую поликлинику, чтобы сделать малышу бесплатные прививки по Нацкалендарю, в то время как за дополнительными привив-

ками, которые официально положены только детям из группы риска (например, от ротавирусной инфекции), она обращается в частную педиатрическую клинику.

Иногда пациенты жалуются, что в поликлинике невозможно сразу попасть к узкому специалисту — нужно вначале посетить участкового терапевта. Во-первых, это не совсем верно: к ряду врачей, принимающих в рамках ОМС, можно попасть напрямую. Например, к гинекологу, стоматологу или хирургу. К тому же не стоит недооценивать роль терапевта: это диспетчер, который, в зависимости от серьезности ситуации, отправляет вас на «следующий уровень» — к профильным врачам. Но он же может и сам поставить диагноз и назначить лечение.

Мне не раз доводилось слышать от знакомых, что терапевт в поликлинике по умолчанию посредственный врач, который знает почти все, но не точно. На деле у таких врачей иногда бывают энциклопедические познания в медицине и огромный клинический опыт. Ведь невозможно набить руку и глаз и стать хорошим диагностом, если не обследовать день за днем десятки и сотни пациентов¹. Уж чего-чего, а пациентов у участковых терапевтов всегда в избытке.

¹ Ладно, ладно, время не всегда лечит базовую безграмотность. А иногда и вовсе ее усугубляет. Поэтому ключевое слово в этом абзаце — иногда.

Как человек, которому доводилось носить белый халат и работать в поликлинике, дам вам несколько советов, которые помогут наладить контакт с терапевтом и оптимизировать скучное время консультации.

1 ПО ВОЗМОЖНОСТИ ЗАПИСЫВАЙТЕСЬ К ДОКТОРУ БЛИЖЕ К НАЧАЛУ ЕГО РАБОЧЕГО ДНЯ. Во-первых, так меньше шансов просидеть в очереди (ведь она накапливается за счет затянувшихся консультаций и больных, просочившихся в кабинет, чтобы «только спросить»). Во-вторых, доктор будет менее уставшим, а значит, более внимательным.

2 ПРОДУМАЙТЕ СВОЙ ГАРДЕРОБ, ЧТОБЫ НЕ ТРАТИТЬ МНОГО ВРЕМЕНИ НА РАЗДЕВАНИЕ И ОДЕВАНИЕ. Это кажется чепухой, но расстегивание пуговиц на рубашке, разматывание шарфиков, развязывание завязок и прочие волнующие действия отнимают драгоценные минуты, которые полезнее провести в общении с доктором.

3 СРАЗУ ПОДГОТОВЬТЕ ВСЕ НЕОБХОДИМЫЕ ДОКУМЕНТЫ: разыщите в регистратуре карточку (если в вашей поликлинике медсестры не распределяют их по кабинетам заранее); если планируете показывать доктору какие-то анализы, достаньте их из сумки, разложите в порядке важности, а в идеале — уложите в скоросшиватель с файлами.