

DOI: 10.18481/2077-7566-2022-18-2-188-192
УДК: 340 (075.8)

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ОКАЗАНИИ СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ УСЛУГИ

Садовский В. В.¹, Купряхин В. А.², Сергеев В. В.²

¹ Национальный институт исследования и адаптации маркетинговых стратегий, г. Москва, Россия

² Самарский государственный медицинский университет, г. Самара, Россия

Аннотация

Предмет исследования. Урегулирование споров потребителей и исполнителей стоматологических услуг, связанных с их ненадлежащим качеством, является сложной многофакторной проблемой. Успешному решению данной проблемы может помочь прогнозный алгоритм действий потребителя, построенный с учетом трех важных факторов: 1) время принятия решения о характере действий потребителя; 2) ведущий мотив потребителя при принятии им решения о характере своих действий; 3) наиболее вероятные варианты защиты потребителем своих прав в споре, связанном с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги.

Цель. Сформулировать предложения для эффективного урегулирования споров между медицинскими организациями и гражданами на основе прогнозного алгоритма действий потребителя при ненадлежащем оказании стоматологической услуги.

Методология. Изучены действия пациентов при разрешении спора, связанного с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги; в работе применены методы анкетирования, вариационной статистики.

Результаты. Установлено статистически значимое различие ответов пациентов и врачей-стоматологов о факторах урегулирования споров, связанных с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги. В связи с этим представлены два прогнозных алгоритма действий потребителя. Первый соответствует реальным интеллектуальному и волевому моментам пациента. Второй отражает врачебное представление, которое им не соответствует.

Выводы. Врачам-стоматологам необходимо стремиться к эффективному урегулированию спора, связанного с ненадлежащим оказанием услуги, в течение 2–3 дней (в период баланса эмоционального и рационального моментов сознания пациента). Ведущим мотивом потребителя является получение возмещения причиненного вреда здоровью и компенсации морального вреда, поэтому для эффективного урегулирования спора важно делать акцент на согласовании адекватного размера соответствующего возмещения. Врачам в ходе непосредственных переговоров с пациентом следует обеспечивать доступность для любых форматов общения, включая использование современных информационно-коммуникационных технологий.

Ключевые слова: алгоритм действия потребителя, метод анкетирования, отношения пациентов и врачей-стоматологов, эффективное урегулирование споров, переговоры

Авторы заявили об отсутствии конфликта интересов.

Владимир Викторович САДОВСКИЙ ORCID ID 0000-0001-9576-9522

к.м.н., директор Национального института исследования и адаптации маркетинговых стратегий,

Почетный Президент Стоматологической Ассоциации России, г. Москва, Россия

sadovsky@bk.ru

Вячеслав Алексеевич КУПРЯХИН ORCID ID 0000-0001-6814-1609

к.м.н., доцент кафедры медицинского права и биоэтики, Самарский государственный медицинский университет, г. Самара, Россия

vyacheslav.kupryakhin@mail.ru

Владимир Вячеславович СЕРГЕЕВ ORCID ID 0000-0001-9439-3623

д.м.н., профессор кафедры медицинского права и биоэтики, Самарский государственный медицинский университет, г. Самара, Россия

sergeev.vladimir.1953@yandex.ru

Адрес для переписки: Вячеслав Алексеевич КУПРЯХИН

443099, г. Самара, ул. Чапаевская, 89, Самарский государственный медицинский университет, кафедра медицинского права и биоэтики

+7 (927) 7663313

vyacheslav.kupryakhin@mail.ru

Образец цитирования:

Садовский В. В., Купряхин В. А., Сергеев В. В.

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НЕНАДЛЕЖАЩЕМ ОКАЗАНИИ
СТОМАТОЛОГИЧЕСКОЙ УСЛУГИ. Проблемы стоматологии. 2022; 2: 188-192.

© Садовский В. В. и др., 2022

DOI: 10.18481/2077-7566-2022-18-2-188-192

Поступила 26.05.2022. Принята к печати 16.06.2022

DOI: 10.18481/2077-7566-2022-18-2-188-192

PREDICTION OF CONSUMER ACTIONS IN THE IMPROPER PROVISION OF DENTAL SERVICES

Sadovsky V. V.¹, Kupriakhin V. A.², Sergeev V. V.²

¹ National Institute of Research and Adaptation of Marketing Strategies, Moscow, Russia

² Samara State Medical University, Samara, Russia

Annotation

Subject. Settlement of disputes between consumers and providers of dental services related to their inadequate quality is a complex multifactorial problem. The successful solution of this problem can be helped by a predictive algorithm of consumer actions, built taking into account three important factors: 1) the time for making a decision about the nature of consumer actions; 2) the leading motive of the consumer when he decides on the nature of his actions; 3) the most likely options for the consumer to protect their rights in a dispute related to the improper provision of dental services.

Goal. Formulation of proposals for the effective settlement of disputes between medical organizations and citizens based on a predictive algorithm for consumer actions in case of improper provision of dental services.

Methodology. The actions of patients in resolving a dispute related to the improper provision of dental services were studied; the methods of questioning, variational statistics are applied in the work.

Results. A statistically significant difference was found in the responses of patients and dentists about the factors in the settling of disputes associated with the improper provision of dental services. In this regard, two predictive algorithms for consumer actions are presented. The first corresponds to the patient's real intellectual and volitional representations. The second reflects the view of doctors, which does not match them.

Findings. Dentists should strive to effectively resolve the dispute related to the improper provision of services within 2–3 days (during the balance of the patient's emotional and rational moments of consciousness). The leading motive of the consumer is to receive compensation for the harm caused to health and compensation for moral damage, therefore, in order to effectively resolve the dispute, it is important to focus on agreeing on an adequate amount of the corresponding compensation. Doctors in the course of direct negotiations with the patient should ensure accessibility to any format of communication, including the use of modern information and communication technologies.

Keywords: consumer action algorithm, survey method, relationship between patients and dentists, effective dispute resolution, negotiation

The authors declare no conflict of interest.

Vladimir V. SADOVSKY ORCID ID 0000-0001-9576-9522

PhD in Medical Sciences, Director of the National Institute of Research and Adaptation of Marketing Strategies, Honorary President of STAR, Moscow, Russia
sadovsky@bk.ru

Vyacheslav A. KUPRYAKHIN ORCID ID 0000-0001-6814-1609

PhD in Medical Sciences, Associate Professor, Department of Medical Law and Bioethics, Samara State Medical University, Samara, Russia
vyacheslav.kupryakhin@mail.ru

Vladimir V. SERGEEV ORCID ID 0000-0001-9439-3623

Grand PhD in Medical Sciences, Professor, Department of Medical Law and Bioethics, Samara State Medical University, Samara, Russia
sergeev.vladimir.1953@yandex.ru

Correspondence address: Vyacheslav A. KUPRYAKHIN

Samara State Medical University of Minzdrav of Russia, the city of Samara,
the Russian Federation, Chapayevskaya Street, 89, Samara, 443099
+7 (927) 7663313
vyacheslav.kupryakhin@mail.ru

For citation:

Sadovsky V.V., Kupriakhin V.A., Sergeev V.V.

PREDICTION OF CONSUMER ACTIONS IN THE IMPROPER PROVISION OF DENTAL SERVICES

. Actual problems in dentistry. 2022; 2: 188-192. (In Russ.)

© Sadovsky V.V. et al., 2022

DOI: 10.18481/2077-7566-2022-18-2-188-192

Received 26.05.2022. Accepted 16.06.2022

Актуальность темы исследования

Действующее российское законодательство предоставляет широкий диапазон механизмов урегулирования споров, связанных с конструктивными, рецептурными и иными недостатками товара, работы или услуги [1–3]. В наших предыдущих исследованиях подробно рассмотрены альтернативные и досудебные механизмы урегулирования споров между потребителями и исполнителями медицинских услуг [4], в частности путем третейского судопроизводства при ненадлежащем качестве стоматологических услуг [5]. Вместе с тем всестороннее изучение тактических приемов урегулирования споров между медицинскими организациями и гражданами не утратило своей актуальности. Цель настоящего исследования — сформулировать предложения для эффективного урегулирования споров между медицинскими организациями и гражданами на основе прогнозного алгоритма действий потребителя при ненадлежащем оказании стоматологической услуги. Для достижения указанной цели поставлены следующие задачи:

- определить время, в течение которого потребитель примет решение о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги;
- установить ведущий мотив потребителя при принятии решения о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги;
- проанализировать наиболее вероятные варианты защиты потребителем своих прав в споре, связанном с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги.

Материал и методы

Материалом исследования служили:

- законодательные акты;
- анкеты респондентов.

При проведении анкетирования были сформированы для сравнительного изучения две выборки по 50 респондентов каждая:

- 1) пациенты (потребители стоматологических услуг) в возрасте 18–26 лет;
- 2) врачи-стоматологи, имеющие стаж практической работы не менее 5 лет.

Для статистической обработки результатов анкетирования в работе использовали критерий («хи-квадрат») К. Пирсона. Нулевая гипотеза сводилась к тому, что сравниваемые выборки взяты из одной и той же генеральной совокупности и, следовательно, несовпадение между частотами носит случайный характер. Нулевая гипотеза отвергалась, если рассчитанное (фактическое) значение критерия Пирсона было больше критического значения критерия Пирсона, которое устанавливалось по таблице критических значений критерия Пирсона при посто-

янно заданном уровне значимости (5%) и числе степеней свободы, определенном с учетом числа сравниваемых классов.

Результаты исследования и их обсуждение

Для определения времени, в течение которого потребитель примет решение о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги, респондентам было предложено выделить только один из вариантов ответа на первый вопрос анкеты:

«Для принятия решения о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги потребителю потребуется:

1. Несколько часов.
2. 2–3 суток.
3. 7–10 суток.
4. Затрудняюсь ответить на данный вопрос».

Результаты анкетирования по данному вопросу представлены в табл. 1:

Таблица 1

Результаты анкетирования по вопросу о времени, в течение которого потребитель примет решение о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги

Table 1. Results of the time survey, during which the issue of resolution of this nature is raised

Варианты ответов	Пациенты %	Врачи %
Несколько часов	34	46
2–3 суток	40	28
7–10 суток	26	14
Затрудняюсь ответить на данный вопрос	0	12

При статистической обработке результатов анкетирования по этому вопросу доказано, что различие распределений частот ответов статистически значимо, так как фактический критерий Пирсона (9,76) больше критического значения (7,81). Следовательно, нулевая гипотеза о принадлежности выборок к одной генеральной совокупности опровергается.

Для установления ведущего мотива потребителя при принятии решения о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги респондентам было предложено выделить только один из вариантов ответа на второй вопрос анкеты:

«Ведущим мотивом потребителя при принятии решения о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги является желание:

1. Предотвратить дальнейшее оказание стоматологических услуг ненадлежащего качества.
2. Получить возмещение причиненного вреда здоровью и компенсацию морального вреда.
3. Привлечь медицинскую организацию (медицинского работника) к юридической ответственности.

4. Затрудняюсь ответить на данный вопрос».

Результаты анкетирования по данному вопросу представлены в табл. 2:

Таблица 2

Результаты анкетирования по вопросу о ведущем мотиве потребителя при принятии решения о характере своих действий при ненадлежащем оказании стоматологической услуги

Table 2. Results of a survey regarding a motivated change in the decision on the nature of behavior in the improper provision of dental products

Варианты ответов	Пациенты %	Врачи %
Предотвратить дальнейшее оказание стоматологических услуг ненадлежащего качества	34	64
Получить возмещение причиненного вреда здоровью и компенсации морального вреда	50	20
Привлечь медицинскую организацию (медицинского работника) к юридической ответственности	16	2
Затрудняюсь ответить на данный вопрос	0	14

При статистической обработке результатов анкетирования по этому вопросу выявлено, что различие распределений частот ответов статистически значимо, так как фактический критерий Пирсона (23,46) больше критического значения (7,81). Следовательно, нулевая гипотеза о принадлежности выборок к одной генеральной совокупности опровергается.

Для анализа наиболее вероятных вариантов защиты потребителем своих прав в споре, связанном с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги, респондентам было предложено выделить только один из вариантов ответа на третий вопрос анкеты:

«Наиболее вероятно, что защиту своих прав в споре, связанном с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги, потребитель будет осуществлять:

1. Самостоятельно, включая досудебное урегулирование спора и судебное разбирательство.

2. С помощью посредников на этапе досудебного урегулирования спора.

3. С помощью адвоката в суде.

4. Затрудняюсь ответить на данный вопрос».

Результаты анкетирования по данному вопросу представлены в табл. 3:

При статистической обработке результатов анкетирования по этому вопросу установлено, что различие распределений частот ответов статистически значимо, так как фактический критерий Пирсона (43,57) больше критического значения (7,81). Следовательно, нулевая гипотеза о принадлежности выборок к одной генеральной совокупности опровергается.

Статическая обработка результатов анкетирования, показавшая принадлежность выборок пациентов

Таблица 3

Результаты анкетирования по вопросу о наиболее вероятном варианте защиты потребителем своих прав в споре, связанном с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги

Table 3. The results of the survey on the most likely option for the consumer to protect their rights in a dispute related to the improper provision of dental services

Варианты ответов	Пациенты %	Врачи %
Самостоятельно, включая досудебное урегулирование спора и судебное разбирательство	12	60
С помощью посредников на этапе досудебного урегулирования спора	8	20
С помощью адвоката в суде	66	6
Затрудняюсь ответить на данный вопрос	14	14

и врачей-стоматологов к разным генеральным совокупностям, позволяет говорить о необходимости построения двух прогнозных алгоритмов действий потребителя при ненадлежащем оказании стоматологической услуги. Первый — прогнозный алгоритм действий потребителя (ПАДП₁), включающий реальные интеллектуальный и волевой моменты самого пациента. Второй — прогнозный алгоритм действий потребителя (ПАДП₂), отражающий представление врачей, не соответствующий реальным интеллектуальному и волевому моментам пациента при ненадлежащем оказании стоматологической услуги. Данный факт важно учитывать при урегулировании споров между потребителями и исполнителями стоматологической услуги. Очевидно, что прогнозный алгоритм действий потребителя может включать в себя большое количество внешних (объективных) и внутренних (субъективных) факторов, определяющих траекторию поведения конкретного пациента.

Для формулирования предложений, направленных на эффективное урегулирование споров между медицинскими организациями и гражданами, представляется важным выделение трех факторов:

1) *время принятия решения* (ВПР) о характере действий потребителя;

2) *ведущий мотив потребителя* (ВМП) при принятии им решения о характере своих действий;

3) *наиболее вероятные варианты защиты* (НВВЗ) потребителем своих прав в споре, связанном с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги.

Диапазоны ВПР при анкетировании были выбраны с учетом того, что при ненадлежащем оказании стоматологической услуги в принятии потребителем решения о характере действий в течение нескольких часов будет доминировать эмоциональный момент. Продление ВПР до 2–3 суток может свидетельствовать об определенном балансе эмоционального и рационального моментов. ВПР 7–10 суток позволяет говорить о преобладании

рационального момента в психологическом состоянии потребителя. Наибольшая частота ответов пациентов на первый вопрос анкеты указывает на то, что при принятии ими решения можно говорить о балансе эмоционального и рационального (ЭР) моментов (ВПП_{ЭР}). Представление большинства врачей-стоматологов свидетельствует о преобладании в действиях пациентов эмоционального (Э) момента — (ВПП_Э). Баланс эмоционального и рационального моментов в сознании пациентов указывает на их готовность к конструктивному взаимодействию, направленному на эффективное урегулирование спора, связанного с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги. Это необходимо иметь в виду врачам-стоматологам, большинство из которых убеждены в том, что время принятия решения пациентом продиктовано его эмоциями, затрудняющими эффективное разрешение спора.

ВМП является существенным фактором эффективного урегулирования споров при ненадлежащем оказании стоматологической услуги. Социальная направленность мотивации потребителя реализуется при его стремлении предотвратить дальнейшее оказание стоматологических услуг (ОСУ) ненадлежащего качества. Представление о подобной мотивации доминировало в сознании большинства принявших участие в анкетировании врачей-стоматологов (ВМП_{ОСУ}). Большинство пациентов указывало иной ведущий мотив своих действий: получить возмещение причиненного вреда (ВПВ) здоровью и компенсацию морального вреда — (ВМП_{ВПВ}). Этот аспект следует принимать во внимание при проведении непосредственных переговоров между потребителями и исполнителями стоматологической услуги. Акцент на данной мотивации потребителя позволяет в процессе урегулирования спора обсудить адекватный размер возмещения вреда здоровью и компенсации морального вреда.

НВВЗ следует признать ключевым фактором при урегулировании спора между потребителем и исполнителем стоматологической услуги. Оценки данного фактора пациентами и врачами являются диаметрально противоположными. Так, большинство пациентов делали акцент на помощь адвоката (ПА) в суде — НВВЗ_{ПА}. Большинство врачей были убеждены в том, что потребитель будет самостоятельно (С) осуществлять защиту своих прав, включая досудебное урегулирование спора и судебное разбирательство — НВВЗ_С.

Литература/References

1. Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации. [Code of Civil Procedure of the Russian Federation. (In Russ.)]. <https://base.garant.ru/12128809/>
2. Федеральный закон от 29 декабря 2015 г. № 382-ФЗ «Об арбитраже (третейском разбирательстве) в Российской Федерации». [Federal Law of December 29, 2015 No. 382-FL «On Arbitration (arbitration proceedings) in the Russian Federation». (In Russ.)]. <https://base.garant.ru/71295378/>
3. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)». [Federal Law of July 27, 2010 No. 193-FL «On an Alternative Dispute Resolution Procedure with the Participation of a Mediator (Mediation Procedure)». (In Russ.)]. <https://base.garant.ru/12177508/>
4. Шмелев И. А., Сергеев В. В., Купряхин В. А. Механизмы урегулирования споров, связанных с ненадлежащим оказанием медицинских услуг. Проблемы социальной гигиены, здравоохранения и истории медицины. 2021;29 (2):270-277. [I. A. Shmelev, V. V. Sergeev, V. A. Kupryakhin. Mechanisms for the settlement of disputes related to the improper provision of medical services. Problems of social hygiene, health care and the history of medicine. 2021;29 (2):270-277. (In Russ.)]. <http://dx.doi.org/10.32687/0869-866X-2021-29-2-278-281>
5. Купряхин В. А., Садовский В. В., Сергеев В. В. Третейский суд. Разрешение споров, связанных с оказанием стоматологических услуг. Проблемы стоматологии. 2017;13 (2):95-100. [V. A. Kupriakhin, V. V. Sadovskiy, V. V. Sergeev. Arbitration court. Resolution of disputes related to the provision of dental services. Actual problems in dentistry. 2017;13 (2):95-100. (In Russ.)]. doi: 10.18481/2077-7566-2017-13-2-95-100

Эффективное урегулирование спора, как правило, подразумевает успешное проведение непосредственных переговоров между потребителем и исполнителем стоматологической услуги. В связи с этим врачам-стоматологам необходимо прилагать максимум усилий для всестороннего, полного и беспристрастного рассмотрения всех претензий пациента к качеству оказанной услуги.

Заключение

Различия в отношении пациентов и врачей-стоматологов к существенным факторам, определяющим действия потребителя при ненадлежащем оказании стоматологической услуги, позволяют говорить о двух ПАДП. Первый соответствует реальным интеллектуальному и волевому моментам самого пациента: $ПАДП_1 = ВПП_{ЭР} + ВМП_{ВПВ} + НВВЗ_{ПА}$. Второй отражает представление врачей, которое не соответствует реальному прогнозируемому алгоритму действий потребителя: $ПАДП_2 = ВПП_{Э} + ВМП_{ОСУ} + НВВЗ_{С}$.

Принимая во внимание реальный ПАДП₁, можно сформулировать следующие предложения для эффективного урегулирования споров между медицинскими организациями и гражданами при ненадлежащем оказании стоматологической услуги:

1. Необходимо стремиться к урегулированию спора, связанного с ненадлежащим оказанием стоматологической услуги, в течение 2–3 дней с момента его возникновения, поскольку этот период характеризуется балансом эмоционального и рационального моментов сознания пациентов и свидетельствует о том, что они готовы к конструктивному взаимодействию с врачами.

2. Принимая во внимание тот факт, что ведущим мотивом потребителя является получение возмещения причиненного вреда здоровью и компенсации морального вреда, при урегулировании спора важно делать акцент на согласовании адекватного размера соответствующего возмещения.

3. Учитывая нацеленность большинства пациентов на урегулирование спора с помощью адвоката в суде, врачам-стоматологам в ходе непосредственных переговоров с пациентом следует прилагать максимум усилий для всестороннего, полного и беспристрастного рассмотрения всех претензий потребителя к качеству оказанной услуги, обеспечивая доступность для любых форматов общения, включая использование современных информационно-коммуникационных технологий.