



УДК 614.2:614.253-05

DOI <https://doi.org/10.32782/3041-1394.2025-2.6>

А.Ю. Кордіяк, доктор медичних наук, професор, кафедра ортопедичної стоматології, ДНП «Львівський національний медичний університет імені Данила Галицького», вул. Пекарська, 69А, м. Львів, Україна, індекс 79010, a.kordiyak@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0003-4394-5795>

Р.Р. Братусь-Гриньків, доктор філософії, доцентка, кафедра ортопедичної стоматології, ДНП «Львівський національний медичний університет імені Данила Галицького», вул. Пекарська, 69А, м. Львів, Україна, індекс 79010, ortstom_lviv@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0003-3073-0381>

Б.Т. Вовчик, стоматологічна клініка «ВовчикІв», вул. Бережанська 54/6, м. Львів, Україна, індекс 79010, <https://orcid.org/0009-0006-6022-311X>

ВІДВІДУВАЧІ ЗАКЛАДІВ ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я – ЦЕ ХВОРІ, ПАЦІЄНТИ, КЛІЄНТИ ЧИ СПОЖИВАЧІ МЕДИЧНИХ ПОСЛУГ?

Вступ. Актуальність дослідження науково-понятійного наповнення термінів «пацієнт», «клієнт», «хворий» підтверджується необхідністю уніфікації всіх видів медичної документації. Доцільним є також упорядкування та унормування її ключового елемента – української медичної термінології.

Мета цієї аналітичної проблемної статті – з'ясувати зміст понять, а також значення і правила вживання термінів, що визначають статус відвідувачів закладів охорони здоров'я. Матеріалами для дослідження були нормативно-директивні, медико-технологічні документи, медична облікова документація, а також публікації з PubMed, індексовані в наукометричних базах даних. Термін «пацієнт» характеризує особу як учасника правовідносин з будь-яким суб'єктом системи охорони здоров'я, тоді як термін «хворий» характеризує лише стан здоров'я особи. Хоча поняття «хворий» і «пацієнт» є різноплановими за змістом, у деяких первинних облікових документах дотепер можна зустріти поєднання термінів «пацієнт – хворий». Аналіз змістового наповнення терміна «клієнт» показав, що цим терміном визначається фізична або юридична особа (тоді як пацієнтом може бути лише фізична особа), яка користується будь-якими послугами на підставі усної або письмової домовленості. У законодавстві України вживається також термін «споживач медичної послуги» стосовно будь-якої особи, яка здійснила відповідальний вибір місця і способу отримання такої послуги. Проблема єдності термінології, що використовується в усіх галузях охорони здоров'я, набула в останні роки особливого значення. Власне тому, на нашу думку, й необхідно оновлювати та поширювати науково-довідкові видання, які допомагають уніфікації української медичної термінології.

Хвора людина набуває статусу «пацієнта» тоді, коли вступає у правові відносини із закладом охорони здоров'я. За таких же умов фізична особа без захворювання також може набути статусу «пацієнта» або «споживача медичної послуги». Терміном «клієнт» визначається фізична або юридична особа, яка користується медичними послугами на підставі усної або письмової домовленості. Споживачем медичних послуг може бути особа, яка водночас є і хворим, і пацієнтом, і клієнтом. Вживання всіх згаданих термінів у медичній документації не відповідає вимогам однозначності, радше – засадам синонімічності.

Ключові слова: лікар, пацієнт, клієнт, споживач, медичні послуги.

A.Y. Kordiyak, Doctor of Medical Sciences, Professor of Prosthetic Dentistry Department at Danylo Halytsky Lviv National Medical University, 69A Pekarska str, Lviv, Ukraine, postal code 79010, a.kordiyak@gmail.com <https://orcid.org/0000-0003-4394-5795>

R.R. Bratus-Hryniv, Philosophy Doctor, Associate Professor of Prosthetic Dentistry Department at Danylo Halytskyi Lviv National Medical University, , 69A Pekarska str, Lviv, Ukraine, postal code 79010, ortstom_lviv@ukr.net <https://orcid.org/0000-0003-3073-0381>

B.T. Vovchyk, «VovchykIv» Dental Clinic, Berezhanska str. 54/6, Lviv, Ukraine, postal code 79070, <https://orcid.org/0009-0006-6022-311X>



ARE VISITORS TO HEALTHCARE FACILITIES SICK PERSONS, PATIENTS, CLIENTS OR CONSUMERS OF MEDICAL SERVICES?

Introduction. The relevance of the study of the scientific and conceptual content of the terms “patient”, “client”, “sick” is confirmed by the need to unify all types of medical documentation. It is also advisable to organize and standardize its key element – Ukrainian medical terminology.

The purpose of this analytical problem article is to clarify the content of the concepts, as well as the meaning and rules for using terms that determine the status of visitors to healthcare institutions. The materials for the study were regulatory and directive, medical and technological documents, medical accounting documentation, as well as publications from PubMed, indexed in scientific abstract and citation databases. The term “patient” characterizes a person as a participant in legal relations with any subject of the healthcare system, while the term “sick” characterizes only the state of health of a person. Although the concepts of “sick” and “patient” are diverse in meaning, in some primary accounting documents one can still find a combination of the terms “patient” and “sick”. An analysis of the semantic content of the term “client” showed that this term defines an individual or legal entity (while only an individual can be a patient) who uses any services on the basis of an oral or written agreement. The legislation of Ukraine also uses the term “consumer of medical services” in relation to any person who has made a responsible choice of the place and method of receiving such a service. The problem of the unity of terminology used in all branches of healthcare has acquired particular importance in recent years. That is why, in our opinion, it is necessary to update and disseminate scientific and reference publications that help unify Ukrainian medical terminology. A sick person acquires the status of a “patient” when he enters into legal relations with a healthcare institution. Under the same conditions, an individual without a disease can also acquire the status of a “patient” or “consumer of medical services”. The term “client” is defined as an individual or legal entity who uses medical services on the basis of an oral or written agreement. A consumer of medical services can be a person who is simultaneously a sick person, a patient, and a client. The use of all the mentioned terms in medical documentation does not meet the requirements of unambiguousness, but rather the principles of synonymy.

Key words: doctor, patient, client, consumer, medical services.

Вступ. В Україні, як і в більшості країн світу, відбувається переосмислення прав і обов’язків споживачів та надавачів медичної допомоги, поступово втрачає популярність модель «патерналістичних стосунків» лікаря та пацієнта [1–4]. Саме поняття «пацієнт» розширює свої межі, відбувається перехід від пасивного хворого до більш активного споживача медичних послуг, котрий не лише має гарантовані державою права, але й поділяє соціальну відповідальність за свій стан здоров’я [5; 6]. Водночас тлумачення термінів «хворий» «пацієнт», «клієнт» у науково-методичних напрацюваннях не завжди узгоджується з порядком їх використання в нормативно-правових актах [7–9]. Актуальність дослідження науково-понятійного наповнення термінів «хворий» «пацієнт», «клієнт» підтверджується також тим, що у визначення поняття «пацієнт» часто вкладають схожий зміст, але із закріпленням різних ознак [1; 10; 11].

Це завдання, безумовно, тісно пов’язане з необхідністю уніфікації всіх видів медичної

документації. Адже в галузі охорони здоров’я документування стосується не лише управлінської та адміністративно-господарської діяльності, але й необхідності щоденного заповнення різноманітних первинних облікових форм, затверджених МОЗ України, а також оформлення відносин отримувачів медичної допомоги з лікарями і закладами охорони здоров’я [12–15]. Отже, з огляду на клінічне та юридичне значення медичної документації і важливу роль у системі статистичної звітності доцільним є упорядкування та унормування її ключового елемента – української медичної термінології.

Мета та завдання. Мета цієї аналітичної проблемної статті – з’ясувати зміст понять, а також значення і правила вживання термінів, що визначають статус відвідувачів закладів охорони здоров’я.

Матеріали та методи досліджень Було проведено ознайомлення з нормативно-директивними документами у сфері охорони здоров’я, Законами України, постановами



та наказами МОЗ з 2012 по 2024 рр. Зібрано та проаналізовано 43 медико-технологічні документи відділу медичної статистики Львівського обласного медичного інформаційно-аналітичного центру (клінічні рекомендації / медичні стандарти та уніфіковані клінічні протоколи інструкції та методичні рекомендації для медичних працівників). Опрацьовано 16 локальних протоколів медичної допомоги / клінічних маршрутів пацієнтів) та медичну облікову (первинну клінічну та зведену статистичну) документацію Стоматологічного медичного центру Львівського національного медичного університету імені Данила Галицького за період 2017–2025 рр.

За темою дослідження упорядковано 142 медичні публікації, індексовані в наукометричних базах даних Scopus Web of Science Google Scholar Index Copernicus, MedLine Science Direct з електронної бази даних PubMed за останні 10 років. Методом кількісного контент-аналізу за допомогою програмного забезпечення WordStat 9 (Provalis Research, 2021) проведено перевірку відповідності текстового матеріалу згаданих публікацій пошуковим запитам із використанням предметних рубрик MeSH (Medical Subject Headings) [16]. У такий спосіб відібрано 36 джерел із найчастішим використанням термінів «хворий» (*sick*), «пацієнт» (*patient*), «клієнт» (*client*), «отримувач медичної допомоги» (*recipient or user of medical care*), «споживач медичних послуг» (*consumer of medical services*) для детального аналізу.

Це дослідження є фрагментом планової НДР кафедри ортопедичної стоматології ДНП ЛНМУ імені Данила Галицького «Опрацювання та вдосконалення методів діагностики та лікування пацієнтів з дефектами деформаціями та функціональними розладами зубощелепної системи із застосуванням сучасних цифрових технологій» (витяг № 1 засідання комісії з питань етики наукових досліджень, експериментальних розробок і наукових творів ЛНМУ імені Данила Галицького від 15.01.2024 р.)

Результати та їх обговорення. Досліджено сутнісні характеристики понять «хворий», «пацієнт», «клієнт», «споживач медичних послуг» з огляду на виокремлені спільні ознаки і розбіжності суб'єктів медичної сфери [2; 13].

У ст. 3 «Основ законодавства України про охорону здоров'я», пацієнт – це фізична особа, яка звернулася за медичною допомогою та/або якій надається така допомога [10]. Іншими словами – це людина, котра звернулася до лікувально-профілактичного закладу за діагностичною, лікувальною чи профілактичною медичною допомогою (або особа, яка бере участь як досліджуваній під час клінічних випробувань лікарських засобів). Ще одне визначення пацієнта (лат. *patiens* – терплячий, страждаючий) – це фізична особа, яка отримує медичну допомогу (профілактичну, діагностичну, лікувальну), медичне спостереження або лікування з приводу будь-якого захворювання, патологічного стану або іншого порушення здоров'я та життєдіяльності, а також користується медичними послугами незалежно від наявності захворювання [1]. Отже, пацієнтом фізична особа стає з того моменту, як вона вступила у правовідносини з будь-яким суб'єктом системи охорони здоров'я, незалежно від того, потребує вона такої медичної допомоги, чи ні. Термін «пацієнт» характеризує особу як учасника певних правовідносин, тоді як термін «хворий» характеризує стан здоров'я особи. Факт настання хвороби визначається як ключовий момент для набуття статусу «хворого», або «пацієнта» та вимагає адаптації поведінки відповідно до очікувань соціуму. Хворий – це біологічний статус, що вказує на відхилення від норми в стані організму, причому не лише людини. Пацієнтом же може бути лише фізична особа, і це її правовий статус. Пацієнт у правовому вимірі – це передусім спеціальний правовий статус фізичної особи, яка перебуває в правових відносинах з іншими учасниками медичної сфери [5]. Слід зазначити, що термін «пацієнт» вживається не лише до осіб у сфері надання медич-



ної допомоги, а й у разі отримання соціальних послуг [10].

В основі взаємних стосунків лікаря та пацієнта лежать організація та проведення процесу лікування, а також умови договору щодо надання медичних послуг чи отримання медичної допомоги. Поняття «хворий» для позначення сторони договору, на думку О. Дроздової [5], є недоцільним, адже «хворий» не визначає жодних юридичних особливостей статусу особи, а відображає лише стан здоров'я людини. У таких випадках хвороба визначає особливий тип поведінки: роль «пацієнта» супроводжують права та обов'язки, притаманні власне такому соціальному статусу. Крім того, роль «пацієнта» розглядається лише у взаємодії з лікарями, які є центральними у відповідальності за покращення стану здоров'я пацієнтів [1]. Отже, пацієнт та лікар формують певну систему очікувань та поведінки, які вибудовуються через права та обов'язки обох сторін. Дотримуючись логіки «рольової моделі», пацієнт є доволі пасивним щодо відповідальності за власне здоров'я, тому контроль лікаря за станом здоров'я пацієнта домінує, що є ознакою так званих «патерналістичних стосунків». Результатом такої взаємодії є система надання медичної допомоги, яка спрямована на лікаря (*doctor-centered approach*), а не на пацієнта. Так, лікарі схильні до продовження «патерналістичних стосунків» з пацієнтом, тоді як, наприклад, «споживачі медичних послуг» займають більш активну та раціональну позицію, яка також пов'язується з відповідальністю у прийнятті рішень [17–19].

У законодавстві України дотепер остаточно не визначено зміст понять «пацієнт», «права пацієнта», а терміни «пацієнт», «хворий» застосовуються лише в окремих нормативно-правових актах, які стосуються сфери медичної діяльності. Щодо терміна «хворий», то в чинних нормативно-правових актах використовуються такі визначення: «хворий – особа, яка має певне захворювання» та «хвора особа – особа з клінічними ознаками розладу

здоров'я, яка може стати джерелом подальшого поширення хвороби». Тобто хворим іменується пацієнт, що завідомо потребує фахової діагностично-лікувальної допомоги. Як стверджують дослідники, для набуття статусу пацієнта фізичній особі не обов'язково мати якесь захворювання [1; 10]. Пацієнт як суб'єкт медичних відносин є ключовою фігурою, з якою пов'язані всі інші суб'єкти, які беруть участь в організації, забезпеченні або безпосередньому наданні медичної допомоги. З огляду на це пацієнт – не просто суб'єкт (особа), якому/якій надається, або той, хто отримує медичну допомогу та медичні послуги і результати медичних робіт; це – учасник медичних правовідносин, який має спеціальний статус [5].

Таким чином, поняття «хворий» і «пацієнт» є різноплановими за змістом, а правовими критеріями для виокремлення правового статусу «пацієнт» є дві визначальні ознаки: фізична особа вступила у правовідносини із закладом охорони здоров'я; її організм є об'єктом надання медичної допомоги або медичної послуги. Правовідносини між пацієнтом та медичним закладом виникають у момент звернення і припиняються в момент завершення амбулаторного чи стаціонарного лікування, про що роблять відповідний запис у медичній картці хворого або пацієнта [5; 7].

Отже, до медичної карти амбулаторного хворого (ф. 025/о) слід вносити дані саме про «хворих», хоча у вкладному листку № 1 йдеться про «пацієнта». Такого ж змісту дані повинна містити виписка з медичної карти амбулаторного (стаціонарного) хворого (ф. 027/о), а також консультативний висновок спеціаліста (ф. 028/о) та медична карта стоматологічного хворого (ф. 043/о), хоча у вкладці до неї – інформована добровільна згода пацієнта (!) на проведення діагностики та лікування (ф. 003–6/о). В інших облікових та звітних формах поліклінік, як-от щоденник обліку роботи лікаря-стоматолога (стоматологічної поліклініки, відділення, кабінету) (ф. 039-2/о), форма державної статистичної звітності № 20



«Звіт лікувально-профілактичного закладу», наведено, відповідно: «хворі, практично здорові люди, особи, які отримали зубні протези» та «хворі або фізичні особи» [11; 20; 21]. Разом із тим під час заповнення талона амбулаторного пацієнта (ф. 025–6/о) (який, щоправда, було скасовано наказом МОЗ України № 157 від 26.01.2018 р.), а також направлення на консультацію, в діагностичні кабінети, в лабораторії та результат обстежень (ф. 028–1/о) чи у журналі реєстрації амбулаторних пацієнтів (ф. 074/о), йдеться саме про «пацієнтів» [8].

На початку 2018 року в процесі оновлення первинної облікової документації відбулася суттєва зміна: форма 074/о відтепер має назву «Журнал реєстрації амбулаторних пацієнтів» (а не «хворих», як раніше). Ця форма з 13 березня 2018 року стала стандартом обліку візитів пацієнтів у медичних інформаційних системах, що формується автоматично із записів амбулаторної карти. Дещо раніше (04.01.2018 р.) Наказ МОЗ України № 13 «Про деякі питання застосування Україномовного варіанту Міжнародної класифікації первинної медичної допомоги (ICPC-2)» поклав початок впровадженню в Україні системи міжнародної класифікації первинної медичної допомоги (ICPC-2 *International Classification of Primary Care, Second Edition*). Відтоді для кожного звернення до медичного закладу передбачено окреме кодування причини звернення, діагнозу та дій лікаря. Таким чином, в ICPC-2 можна кодувати не лише проблему пацієнта (визначену діагнозом), але й інші причини звернення до закладів охорони здоров'я. Слід зазначити, що ICPC-2 – це найбільш поширена класифікація, яка використовується на первинній ланці в багатьох країнах світу, а українська мова стала 20-ою, якою її було перекладено [20].

Щоправда, оновлення медичної документації просувається поки що повільно, в деяких первинних облікових документах дотепер можна зустріти поєднання термінів «пацієнт» – «хворий». Так, наприклад, листок щоденного обліку роботи лікаря стоматолога-ортопеда (ф. 037–1/о) містить сумарне вираження обсягу лікувально-профілактичної роботи з «хворими» за один робочий день, хоча в інструкції щодо його заповнення вказані саме «пацієнти». Проміжний обліковий документ – карточка попереднього запису на прийом до лікаря (ф.040/о) – також стосується водночас «хворих» і «пацієнтів». Водночас «Картка особи, яка підлягає медичному огляду» (ф. 123/о), а також «Карта-повідомлення про побічну реакцію чи відсутність ефективності лікарського засобу при медичному застосуванні» (ф. 137/о) із внесенням даних про «пацієнтів» або ж «осіб» долучають ще одну соціальну категорію отримувачів медичної допомоги – «особу» [12].

Головною метою пацієнтів, звісно, є покращення стану здоров'я. Вони потребують допомоги фахівців, аби діагностувати хворобу або підтримувати належний рівень повсякденного функціонування. Такий підхід, орієнтований на стан здоров'я, й відрізняє «пацієнтів» від «клієнтів», адже ці два терміни визначають не лише стосунки, а й обов'язки обох залучених сторін [22]. Як відомо, називати пацієнтів «клієнтами» уперше запропонував засновник «клієнтоцентрованої» терапії, американський психолог Карл Роджерс у 50-х роках XX століття. Згідно з його баченням, клієнт – це той, хто бере на себе відповідальність за розв'язання власних проблем [10]. Аналіз змістового наповнення терміна «клієнт» в юридичній та правовій площині показав, що цим терміном визначається фізична або юридична особа (тоді як пацієнтом може бути лише фізична особа), яка користується будь-якими послугами на підставі усної або письмової домовленості. При цьому всі деталі домовленості зазначаються в договорі про надання послуг. З перенесенням такого змісту дефініції «клієнт» у галузь охорони здоров'я можемо дійти висновку, що термін «клієнт» вживається для фізичних та юридичних осіб, які користуються медичними послугами. Аналіз науково-понятійного наповнення термінів «пацієнт», «клієнт», «хворий» показав, що до особи, якій



надаються різні види медичної допомоги, доречно вживати звернення «пацієнт», проте у випадках діагностованої хвороби може бути виправданим і термін «хворий». У різних випадках зустрічаються також терміни «особа», «людина», «суб'єкт», хоча переважно використовують термін «фізична особа» або «суб'єкт». За визначеннями як вітчизняних, так і зарубіжних фахівців [5; 23], пацієнт – це фізична особа, яка є суб'єктом правовідносин із приводу надання медичної допомоги, де об'єктом є життя і здоров'я фізичної особи, а також процес надання та результат лікування (табл. 1).

Основні права та обов'язки пацієнтів сформульовано в Міжнародному кодексі медичної етики (1949), Лісабонській декларації стосовно прав пацієнта (1981), Положенні про захист прав і конфіденційності пацієнта (1993) та інших міжнародних правових актах. В Україні їх регламентують «Основи законодавства України про охорону здоров'я» (1992), закони «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення» (1994), «Про лікарські засоби» (1996). Крім зазначення прав, пацієнт має і низку обов'язків, які пов'язані з дотриманням правил внутрішнього розпорядку медичного закладу, чітким виконанням вказівок та рекомендацій лікаря [24]. Без сумніву, кожному пацієнту на шляху до його одужання необхідно є активна та всебічна співпраця з фахівцями медичної галузі [25].

Охорона здоров'я – це одна з тих галузей, до якої входять так звані регульовані спеціальності. Вони передбачають особливо відпові-

дальну роботу й, відповідно, додаткові вимоги до освітньої діяльності з підготовки фахівців за такими спеціальностями. Крім того, у сфері охорони здоров'я дуже важливими є міцні стосунки між пацієнтом і лікарем, які базуються на довірі та взаємній повазі. Зв'язок між пацієнтом і лікарем, переплетений зі співчуттям і турботою, виходить за межі клінічної сфери, охоплює особисті аспекти благополуччя пацієнта – саме це передбачає концепція, відома як «клієнтський підхід до охорони здоров'я» [4; 26]. Слід пам'ятати, що вирішення проблем охорони здоров'я – це свого роду «емоційна подорож для пацієнтів», яка вимагає від медичного працівника співчуття, розуміння та чуйності. Медичні працівники часто поділяють надії та страхи своїх пацієнтів; вони радіють, коли лікування проходить успішно, і чекають кожного звіту про стан здоров'я від пацієнта. У такий спосіб виникає справжній (автентичний) зв'язок, що перевершує зв'язок надавачів та отримувачів послуг в інших сферах суспільного життя [27; 28].

Назагал надавачам медичних послуг рекомендують залучати своїх пацієнтів до процесу ухвалення рішень стосовно процесу лікування, адже активність, залучення та рівень інформованості пацієнтів є інструментом зниження рівня ризиків, пов'язаних зі станом здоров'я в процесі лікування [6]. Пацієнти мають повне право отримувати всю інформацію про стан свого здоров'я, можливі методи лікування та фактори ризику, пов'язані з конкретною хворобою. Права пацієнтів й особиста «автономія» (*patients' autonomy*) забезпечу-

Таблиця 1

Спільні та розбіжні особливості отримувачів медичної допомоги

Категорія	Набуття статусу	Термін у медичній документації	Участь у процесі лікування
Хворий	Настання хвороби	Прирівнюється до фізичної особи	Пасивний
Пацієнт	Вступ у правовідносини в системі охорони здоров'я	Переважає поєднується з терміном «хворий»	Пасивний або активний
Клієнт	Укладення договору про надання медичних послуг	Застосовується в окремих випадках	Активний
Споживач медичних послуг	Отримання медичних послуг	Прирівнюється до поняття «пацієнт»	Пасивний або активний



ють ставлення медичних працівників з увагою та повагою до кожного пацієнта, а також взаємну довірливість (орієнтована на пацієнтів медична допомога, *patient-centered medical care*) [6; 14; 24]. Важливим правом, яке надає пацієнтам таку «незалежність», є право на інформовану згоду. Однак, на відміну від «клієнтів», права «пацієнтів» зосереджені передусім на очікуванні якісного обслуговування, незалежність в ухваленні рішень відходить на другий план. Таким чином, коли йдеться про активність, поінформованість та вибір пацієнта, з'являються інші «учасники» – отримувачі медичної допомоги – «клієнт» та «споживач» [1; 29].

У законодавстві України вживають термін «споживач послуги», що означає будь-яку особу, яка отримує або користується послугою. Послугою називають діяльність виконавця з надання чи передачі споживачеві певного визначеного договором матеріального чи нематеріального блага, що здійснюється за індивідуальним замовленням споживача для задоволення його особистих потреб [10]. Споживач – це переважно застрахована особа, відповідальна за свій вибір місця і способу отримання медичної послуги. Важливим елементом для визначення ролі «пацієнта» як «споживача» є сила та характер взаємних стосунків (*power of the relationship*) лікаря та пацієнта [2; 30; 31; 32].

Нині поняття пацієнта-експерта та споживача медичної допомоги часто ототожнюються. Так, «споживач» використовує інформацію для кращого ознайомлення з методами лікування та спроможний вибирати на власний розсуд надавачів медичної допомоги. Однак зберігається «асиметрія інформації»: переважна більшість «споживачів» усе ж не мають належної бази медичних знань, не ознайомлені належним чином з медичною термінологією, вони не в змозі об'єктивно оцінити свій стан здоров'я та самостійно подбати про одужання [1; 33]. Окрім того, у змістовому наповненні термінів «споживач» (*consumer*) та «пацієнт» (*patient*) розбіжним є «горизонт очікувань» від

перебування в медичному закладі: із переходом до «споживача» унаочнюється потреба оцінювання наданої послуги, виявлення міри задоволеності спожитою послугою та здійснення сподівань щодо результатів лікування [26; 34; 35].

Останнім часом у різних країнах світу спостерігається тенденція залучення пацієнтів до спільного з лікарями розв'язання «оздоровчих» питань, надання можливості пацієнтам донести свою думку стосовно вибору методів діагностики та лікування [1; 31; 36]. Так, у межах активно-пасивної моделі поведінки було запропоновано розрізняти: «пасивного» пацієнта, коли лікар займає активну позицію, має сильний вплив на пацієнта; модель «спрямування – співробітництва», коли пацієнт співпрацює з лікарем, виконуючи його настанови; модель спільної участі – лікар та пацієнт спільно залучені до лікувального процесу [2; 33]. У такий спосіб, крізь призму взаємних стосунків із медичними працівниками, можна простежити участь кожного пацієнта в лікувальному процесі, а також відмінності поведінки в разі здійснення ролей «хворий», «пацієнт», «клієнт» та «споживач» [3; 37].

Проблема єдності термінології, що притаманна всім галузям охорони здоров'я, набула в останні роки особливого значення. Як відомо, зміст поняття складають його істотні ознаки, а самі поняття нерозривно пов'язані з термінами, в яких вони закріплені. Річ у тім, що зміст понять, внесених як у нормативні, так і в первинні облікові документи, не завжди розкривається належним чином. Зустрічаються також різні варіанти тлумачення однакових термінів, що ускладнює повсякденну роботу не лише лікарів, але й адміністративного персоналу закладів охорони здоров'я. Власне тому, на нашу думку, й необхідно оновлювати й поширювати такі науково-довідкові видання, як, наприклад, «Базовий термінологічний глосарій системи вищої медичної освіти України» (2005), «Єдиний термінологічний словник (глосарій) з питань управління якості медичної допомоги» (2011),



словник-довідник термінів у практиці сімейного лікаря (2016), які допомагають уніфікації української медичної термінології.

Висновки. 1. Хвора людина набуває статусу «пацієнта» тоді, коли вступає у правові відносини із закладом охорони здоров'я. За таких же умов фізична особа без захворювання також може набутися статусу «пацієнта» або «споживача медичної послуги». Терміном «клієнт» визначається фізична або юридична

особа, яка користується медичними послугами на підставі усної або письмової домовленості. Споживачем медичних послуг може бути особа, яка водночас є і хворим, і пацієнтом, і клієнтом. 2. Вживання всіх згаданих термінів у медичній документації не відповідає вимогам однозначності, радше – засадам синонімічності.

Джерела фінансування досліджень: власні кошти.

Література:

1. Пасько М.І. Суб'єкт медичної сфери: пацієнт, клієнт, споживач медичних послуг. *Економіка та суспільство*. 2017. № 9. С. 291–301.
2. Jain S. Individuals are Consumers and How They Navigate the Health System Varies. *The Compass*. 2022. URL: <https://www.trillianthealth.com/market-research/studies/individuals-are-consumers-and-how-they-navigate-the-health-system-varies>
3. Vigario P. Patients as consumers are changing the health care industry. 2023. URL: <https://www.contemporaryobgyn.net/view/patients-as-consumers-are-changing-the-health-care-industry>
4. Catapan S., Sazon H., Zheng S., Gallegos-Rejas V., Mendis R., Santiago P. Kelly J. A systematic review of consumers' and healthcare professionals' trust in digital healthcare. *npj Digit Med*. 2025; 8(115).
5. Дроздова О. Щодо питання про зміст поняття «пацієнт». *Вісник Харківського національного університету імені В.Н. Каразіна Серія Право*. 2015. № 1151(19). С. 189–193.
6. Проблеми регулювання якості медичної допомоги в Україні та основні напрями їх вирішення / К.О. Толстанов та ін. *Медичні перспективи*. 2022. № 27(1). С. 166–73.
7. Ковальський В. «У відносинах медичного права є багато нюансів, але немає клієнтів. Є лікар і пацієнт...» *Юридичний вісник України*. 2023. URL: <https://lexinform.com.ua/v-ukraini/u-vidnosynah-medychnogo-prava-ye-bagato-nyuan-siv-ale-nemaye-kliientiv-ye-likar-i-patsiyent/>
8. Моніторинг якості оформлення медичної документації випускниками-стоматологами / О.В. Рибалов та ін. *Буковинський медичний вісник*. 2020. № 21(1(93)). С. 222–226.
9. Kolář J, Ambrus T. The role of individuals receiving health care – terminological notes. *Ces a Slov Farm*. 2022; 71(1): 13–9.
10. Андрійчук Б. Вживання дефініцій «пацієнт», «клієнт» та «хворий» в Україні. *Сучасні оздоровчо-реабілітаційні технології* : матеріали II Регіональної науково-практичної конференції молодих учених. Луцьк : ВНУ ім. Лесі Українки, 2021. С. 8–10.
11. Нижник А. Форми первинної облікової документації стоматології: як вести та скільки зберігати. *Медична справа. Експертус*. 2025. URL: <https://medplatforma.com.ua/article/2355-medich-na-dokumentatsya-stomatologchnogo-zaklada-perelk-form#ancex0>
12. Державний експертний центр МОЗ України. Реєстр медико-технологічних документів. 2019. URL: <https://www.dec.gov.ua/mtd/home/>
13. Капітан О. Проблеми та напрями удосконалення національного законодавства у сфері охорони здоров'я. *Вісник Національного університету Львівська політехніка Серія : Юридичні науки*. 2022. № 3(32). С. 128–134.
14. Стандартизація в галузі охорони здоров'я України / В.Г. Лівінський та ін. *Ukr J Mil Med*. 2022. № 3(3). С. 5–16.
15. Кордіяк А.Ю., Братусь-Гриньків Р.Р. Застосування топографічно-функціональної схеми для реєстрації даних обстеження пацієнтів з поодиноким збереженими зубами на нижній щелеп. *Via Stomatol*. 2024. № 1(1). С. 41–49.
16. Word Stat User's Guide: Provalis Research. 297 p. 2021. URL: <https://provalisresearch.com/Documents/WordStat9.pdf>
17. Gabay G., Gere A., Zemel G., Moskowitz H. Personalized Communication with Patients at the Emergency Department-An Experimental Design Study. *J Pers Med*. 2022; 12(10): 1542.
18. Ko S., Kim K., Kapchuk T., Napadow V., Kuo B., Gerber J., Ha N., Lee J., Kelley J. Park J. Influence of patient-clinician relationship style on acupuncture outcomes in functional dyspepsia: A multi-site randomized controlled trial in Korea. *Patient Educ Couns*. 2024; 121: 108–33.
19. Zhou Q., He H., Li Q., Zhao J., Wang L., Luo Z., Wang X. Chen Y. Patient and public involvement in systematic reviews: frequency, determinants, stages, barriers, and dissemination. *J Clin Epidemiol*. 2024; 170: 111356.



20. МОЗ України. МОЗ скасувало морально застарілі форми первинної облікової документації. 2018. URL: <https://moz.gov.ua/uk/moz-skasuvalo-moralno-zastarili-formi-pervinnoi-oblikovoi-dokumentacii>
21. Медична справа. Експертус. Звітність стоматологічних закладів. 2025. URL: <https://medplatforma.com.ua/article/2371-zvtntst-stomatologichnih-zakladv>
22. Kadaei M. 10 Differences Between a Client and a Patient. Ambula. 2024. URL: <https://www.ambula.io/10-differences-between-a-client-and-a-patient/>
23. Lloyd C., King R., Bassett H., Sandland S., Savige G. Patient, Client or Consumer? A Survey of Preferred Terms. Australas Psychiatry. 2021; 9(4): 321–4.
24. Вахненко О.М. Робота групи експертів МОЗ України за стоматологічними напрямками та впровадження медико-технологічних документів зі стандартизації медичної допомоги. *Oral Gen Heal*. 2022. № 3(4). С. 48–51.
25. Nova Scotia Dental Assotiation. Patient Communications: A Guide for Dentists. 2020. URL: https://www.cda-adc.ca/_files/practice/practice_management/patient_communications/guides/dentalguide-ns.pdf
26. Мазур І.П., Лехан В.М., Рибачук А.В. Трансформації стоматологічної галузі за період незалежності України та їх вплив на доступність стоматологічної допомоги. *Медичні перспективи*. 2022. № 27(1). С. 184–192.
27. Професійна комунікація. Протоколи спілкування «лікар–пацієнт» / О.П. Рогачевський та ін. *Олді+*. 2024. 150 p.
28. Green C., Elwyn R., Hill N., Johnston-Ataata K., Kokanović R., Maylea C., McLoughlan G., Roberts R., Thomas S. A critical review of research into mental health consumers' perspectives on their physical health: Is there an absence of consumers in the design, conduct, analysis and reporting of this research? *Front Public Heal*. 2023; 10: 982339.
29. Fuller K., Bekiesz B. Patients are not customers. Here's why. MDILnx. 2023. URL: <https://www.mdlinx.com/article/patients-are-not-customers-here-s-why/1XgxElbP3KRMf6mDc7U6ve>
30. Chiariello A. Patients as 'Consumers' and 'Customers': How Can Health Care Meet Their Growing CX Demands. 2021. URL: <https://www.nice.com/blog/patients-as-consumers-and-customers-how-can-health-care-meet-their-growing-cx-demands>
31. Dike C. Patients, Clients, Consumers, and Customers. *Psychiatr News*. 2025; 60(4). <https://doi.org/10.1176/appi.pn.2025.04.4.27>.
32. Jongsma K.R., Bekker M.N., Haitjema S., Bredenoord A.L., Jongsma K.R., Bekker M.N., Haitjema S., Bredenoord A.L. How digital health affects the patient-physician relationship: An empirical-ethics study into the perspectives and experiences in obstetric care. *Pregnancy Hypertens*. 2021; 25: 81–6.
33. Buchter J., Cordina J., Lee M. Driving growth through consumer centricity in healthcare. 2023. URL: https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/healthcare/systems_and_services/our_insights/driving_growth_through_consumer_centricity_in_healthcare/driving-growth-through-consumer-centricity-in-healthcare.pdf
34. Costa D., Mercieca-Bebber R., Tesson S., Seidler Z., Lopez A. Patient, client, consumer, survivor or other alternatives? A scoping review of preferred terms for labelling individuals who access healthcare across settings. *BMJ Open*. 2019; 7(9(3)).
35. Fischer M.W., Johnson-Kwochka A.V., Firmin R.L., Sheehan L., Corrigan P., Salyers M.. Patient, Client, Consumer, or Service User? An Empirical Investigation Into the Impact of Labels on Stigmatizing Attitudes. *Psychiatr Rehabil J*. 2020; 43(3): 197–204.
36. Trinh S., Skoll D., Saxon L.A. Health Care 2025: How Consumer-Facing Devices Change Health Management and Delivery. *J Med Internet Res*. 2025; 27: e60766.
37. Dunne M.P., Nguyen M.P., Tariq A., Hinchcliff R. Why do consumers choose private over public health services? Reflective accounts of health providers in Vietnam. *BMC Heal Serv Res*. 2023; 23(1): 900.

References:

1. Pasko M.I. Subiekt medychnoi sfery: patsiient, kliient, spozhyvach medychnykh posluh. *Ekonomika ta suspilstvo*. 2017;9:291–301.
2. Jain S. Individuals are Consumers and How They Navigate the Health System Varies [Internet]. The Compass. 2022. Available from: <https://www.trillianhealth.com/market-research/studies/individuals-are-consumers-and-how-they-navigate-the-health-system-varies>
3. Vigario P. Patients as consumers are changing the health care industry [Internet]. 2023. Available from: <https://www.contemporaryobgyn.net/view/patients-as-consumers-are-changing-the-health-care-industry>
4. Catapan S., Sazon H., Zheng S., Gallegos-Rejas V., Mendis R., Santiago P. Kelly J. A systematic review of consumers' and healthcare professionals' trust in digital healthcare. *npj Digit Med*. 2025; 8(115).
5. Drozdova O. Shchodo pytannia pro zmist poniattia "patsiient." *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho universytetu imeni V.N. Karazina Seriia Pravo*. 2015;1151(19):189–93.
6. Tolstanov K.O., Krut A.H., Dmytrenko I.A., Horachuk V.V. Problemy rehuliuвання yakosti medych-



- noi dopomohy v Ukraini ta osnovni napriamy yikh vyrishennia. *Medychni perspektyvy*. 2022;27(1): 166–73.
7. Kovalskyi V. «U vidnosynakh medychnoho prava ye bahato niuansiv, ale nemaie kliientiv. Ye likar i patsient...» [Internet]. *Yurydychnyi visnyk Ukrainy*. 2023 [cited 2023 May 1]. Available from: <https://lexinform.com.ua/v-ukraini/u-vidnosynah-medychnogo-prava-ye-bahato-nyuansiv-ale-nemaye-kliientiv-ye-likar-i-patsiyent/>
 8. Rybalov O.V., Lytovchenko I.Iu., Ilenko N.M., Nikolishyna E.V., Popovych I.Iu. Monitorynh yakosti oformlennia medychnoi dokumentatsii vypusknymy-stomatolohamy. *Bukovynskyi medychnyi visnyk*. 2020;21(1(93)): 222–6.
 9. Kolář J., Ambrus T. The role of individuals receiving health care – terminological notes. *Ces a Slov Farm*. 2022;71(1): 13–9.
 10. Andriichuk B. Vzhivannia definitsii «patsient», «kliient» ta «khvoryi» v Ukraini. In: *Suchasni ozdorocho-reabilitatsiini tekhnolohii : materialy II Rehionalnoi naukovo-praktychnoi konferentsii molodykh uchenykh*. Luts'k: VNU im. Lesi Ukrainky; 2021. p. 8–10.
 11. Nyzhnyk A. Formy pervynnoi oblikovoi dokumentatsii stomatolohii: yak vesty ta skilky zberihaty [Internet]. *Medychna sprava. Ekspertus*. 2025 [cited 2025 May 23]. Available from: <https://medplatforma.com.ua/article/2355-medichna-dokumentatsiya-stomatologchnogo-zakladu-perelk-form#ancex0>
 12. Derzhavnyi ekspertnyi tsentr MOZ Ukrainy. Reiestr medyko-tekhnolohichnykh dokumentiv [Internet]. 2019 [cited 2019 Nov 19]. Available from: <https://www.dec.gov.ua/mtd/home/>
 13. Kapitan O. Problemy ta napriamy udoskonalennia natsionalnoho zakonodavstva u sferi okhorony zdorovia. *Visnyk Natsionalnoho universytetu "Lvivska politehnika"* Serii: "Iurydychni nauky." 2022; 3(32): 128–34.
 14. Livinskyi V.H., Zhakhovskyi V.O., Shvets A.V., Ivanko O.M. Standartyzatsiia v haluzi okhorony zdorovia Ukrainy. *Ukr J Mil Med*. 2022; 3(3): 5–16. Word Stat User's Guide: Provalis Research. 297 p. [Internet]. 2021. Available from: <https://provalisresearch.com/Documents/WordStat9.pdf>
 15. Kordiyak A.Y., Bratus-Hrynkiv R.R. Zastosuvannia topohrafichno-funktsionalnoi skhemy dlia reiestratsii danykh obstezhennia patsientiv z poodynoko zberezhenyimi zubamy na nyzhnii shchelep. *Via Stomatol*. 2024; 1(1): 41–9.
 16. Silver C. QDA Miner (With WordStat and Simstat). *J Mix Methods Res*. 2015; 9(4): 386–7.
 17. Gabay G., Gere A., Zemel G., Moskowitz H. Personalized Communication with Patients at the Emergency Department-An Experimental Design Study. *J Pers Med*. 2022; 12(10): 1542.
 18. Ko S., Kim K., Kaptchuk T., Napadow V., Kuo B., Gerber J., Ha N., Lee J., Kelley J. Park J. Influence of patient-clinician relationship style on acupuncture outcomes in functional dyspepsia: A multi-site randomized controlled trial in Korea. *Patient Educ Couns*. 2024; 121: 108–33.
 19. Zhou Q., He H., Li Q., Zhao J., Wang L., Luo Z., Wang X. Chen Y. Patient and public involvement in systematic reviews: frequency, determinants, stages, barriers, and dissemination. *J Clin Epidemiol*. 2024; 170: 111356.
 20. MOZ Ukrainy. MOZ skasuvalo moralno zastarili formy pervynnoi oblikovoi dokumentatsii [Internet]. 2018 [cited 2018 Mar 13]. Available from: <https://moz.gov.ua/uk/moz-skasuvalo-moralno-zastarili-formi-pervynnoi-oblikovoi-dokumentatsii>
 21. Medychna sprava. Ekspertus. Zvitnist stomatolohichnykh zakladiv [Internet]. 2025 [cited 2025 May 1]. Available from: <https://medplatforma.com.ua/article/2371-zvtnst-stomatologchnih-zakladiv>
 22. Kadaei M. 10 Differences Between a Client and a Patient [Internet]. *Ambula*. 2024 [cited 2024 Feb 2]. Available from: <https://www.ambula.io/10-differences-between-a-client-and-a-patient/>
 23. Lloyd C., King R., Bassett H., Sandland S., Savage G. Patient, Client or Consumer? A Survey of Preferred Terms. *Australas Psychiatry*. 2021; 9(4): 321–4.
 24. Vakhnenko O.M. Robota hrupy ekspertiv MOZ Ukrainy za stomatolohichnymy napriamamy ta vprovadzhennia medyko-tekhnolohichnykh dokumentiv zi standartyzatsii medychnoi dopomohy. *Oral Gen Heal*. 2022; 3(4): 48–51.
 25. Nova Scotia Dental Association. Patient Communications: A Guide for Dentists [Internet]. 2020. Available from: https://www.cda-adc.ca/_files/practice/practice_management/patient_communications/guides/dentalguide-ns.pdf
 26. Mazur I.P., Lekhan V.M., Rybachuk A.V. Transformatsii stomatolohichnoi haluzi za period nezalezhnosti Ukrainy ta yikh vplyv na dostupnist stomatolohichnoi dopomohy. *Medychni perspektyvy*. 2022; 27(1): 184–92.
 27. Rohachevskyi O.P., Opria Ye.V., Belozertseva-Baranova Iu.Ie., Yehorenko O.S., Onyshchenko V.I. Profesiina komunikatsiia. *Protokoly spilkuvania «likar-patsient»*. Oldi +; 2024. 150 p.
 28. Green C., Elwyn R., Hill N., Johnston-Ataata K., Kokanović R., Maylea C., McLoughlan G., Roberts R., Thomas S. A critical review of research into mental health consumers' perspectives on their physical health: Is there an absence of consumers in



- the design, conduct, analysis and reporting of this research? *Front Public Heal.* 2023; 10: 982339.
29. Fuller K., Bekiesz B. Patients are not customers. Here's why [Internet]. MDILnx. 2023 [cited 2023 Mar 31]. Available from: <https://www.mdlinx.com/article/patients-are-not-customers-here-s-why/1XgxElbP3KRMf6mDc7U6ve>
 30. Chiariello A. Patients as 'Consumers' and 'Customers': How Can Health Care Meet Their Growing CX Demands [Internet]. 2021. Available from: <https://www.nice.com/blog/patients-as-consumers-and-customers-how-can-health-care-meet-their-growing-cx-demands>
 31. Dike C. Patients, Clients, Consumers, and Customers. *Psychiatr News* [Internet]. 2025; 60(4). Available from: <https://doi.org/10.1176/appi.pn.2025.04.4.27>
 32. Jongsma K.R., Bekker M.N., Haitjema S., Bredenoord A.L., Jongsma K.R., Bekker M.N., Haitjema S., Bredenoord A.L. How digital health affects the patient-physician relationship: An empirical-ethics study into the perspectives and experiences in obstetric care. *Pregnancy Hypertens.* 2021; 25: 81–6.
 33. Buchter J., Cordina J., Lee M. Driving growth through consumer centricity in healthcare [Internet]. 2023. Available from: https://www.mckinsey.com/~media/mckinsey/industries/healthcare_systems_and_services/our_insights/driving_growth_through_consumer_centricity_in_healthcare/driving-growth-through-consumer-centricity-in-healthcare.pdf
 34. Costa D., Mercieca-Bebber R., Tesson S., Seidler Z., Lopez A. Patient, client, consumer, survivor or other alternatives? A scoping review of preferred terms for labelling individuals who access healthcare across settings. *BMJ Open.* 2019; 7(9(3)).
 35. Fischer M.W., Johnson-Kwochka A.V., Firmin R.L., Sheehan L., Corrigan P., Salyers M.. Patient, Client, Consumer, or Service User? An Empirical Investigation Into the Impact of Labels on Stigmatizing Attitudes. *Psychiatr Rehabil J.* 2020; 43(3): 197–204.
 36. Trinh S., Skoll D., Saxon L.A., Health Care 2025: How Consumer-Facing Devices Change Health Management and Delivery. *J Med Internet Res.* 2025; 27: 60766.
 37. Dunne M.P., Nguyen M.P., Tariq A., Hinchcliff R. Why do consumers choose private over public health services? Reflective accounts of health providers in Vietnam. *BMC Heal Serv Res.* 2023; 23(1): 900.

Конфлікт інтересів: відсутній.

Стаття надійшла до редакції 20.09.2025

Стаття прийнята 12.10.2025

Статтю опубліковано 01.12.2025

