

ТРАДИЦИЯ

общество

Впервые в РФ на базе единой информационной системы обязательного медицинского страхования проведено массовое рейтинговое ранжирование врачей-терапевтов

тренинг

Авторский тренинг для сотрудников поликлиник г. Улан-Удэ, а также ряда медицинских организаций Республики Бурятия провел в течение недели — с 23-го по 30 августа — руководитель учебного центра страховой компании «СОГАЗ-Мед» Валерий Дударев (г. Москва).

Регистраторы городских поликлиник узнали, как эффективно вести разговоры с посетителем медицинской организации, как общаться с пациентом, который пришел в поликлинику не в настроении или в состоянии стресса из-за болезни, а также о том, что необходимо сделать для недопущения или урегулирования конфликтов с посетителями.

— К сожалению, у нас в стране сейчас нет программ по специальному обучению медицинских регистраторов, поэтому предлагаемый тренинг авторский, разработан нашим учебным центром и опробован в ряде регионов России. Для больниц и органов управления здравоохранением он будет бесплатным, а вот его ценность для настоящих и будущих пациентов огромна! — уверен генеральный директор страховой компании «СОГАЗ-Мед» Дмитрий Толстов.

Подобные семинары проводятся по всей стране, что позволяет повысить эффективность работы регистратур, устранить некорректное отношение к пациентам и сократить количество жалоб на этику и деонтологию медицинских работников.

Одними из первых учебку пройдут медицинские регистраторы городской поликлиники №1 и городской поликлиники №2 г. Улан-Удэ, которые участвуют в реализации федерального проекта «Бережливая поликлиника».

Напомним читателям, что «Бережливая поликлиника» — это федеральный проект по совершенствованию амбулаторной помощи путем оптимизации ресурсов медицинской организации. Идея создать

«Бережливая поликлиника» работает в Бурятии

В Улан-Удэ регистраторов поликлиник обучили бесконфликтному общению с пациентами.



поликлинику с применением принципов «бережливого производства» появилась в 2016 году, когда инициаторами проекта выступили Министерство здравоохранения России и Федеральный фонд обязательного медицинского страхования совместно с управлением внутренней политики президента и экспертами государственной корпорации «Росатом». Главная цель проекта — повышение доступности медицинской помощи в поликлинике, снижение очередей, сокращение времени ожидания записи к врачу и непосредственного ожидания приёма.

Первый этап проекта был реализован в поликлиниках г. Севастополя, Ярославской и Калининградской областей, где специалисты «Росатома» владеющие технологиями бережливого производства, на протяжении нескольких месяцев изучали работу поликлиник, поведение пациентов, врачей, среднего и прочего медперсонала, выявляли основные «болевы точки». После проведенного анализа специалистами

«*Подобные семинары проводятся по всей стране, что позволяет повысить эффективность работы регистратур, устранить некорректное отношение к пациентам и сократить количество жалоб на этику и деонтологию медицинских работников.*»

был предложен ряд мер, позволивших значительно повысить эффективность работы поликлиники и удовлетворенность людей оказываемой помощью. Так, например, у окон регистратуры почти полностью исчезли очереди из желающих записаться на прием к врачу, а сам прием стал проходить строго по времени, указанному в талоне.

Опыт трех территорий признан успешным, и, начиная с апреля 2017 года, проект в пилотном режиме внедряется на территории Республики Бурятия. Участниками проекта на первом этапе стали ГБУЗ «Городская поликлиника №1» (взрослая поликлиника) и ГАУЗ «Городская поликлиника №2» (детская поликлиника), в которых в соответствии

с тактическим планом реализации проводится комплекс мероприятий, направленный на оптимизацию процессов оказания медицинской помощи. В дальнейшем принципы бережливого производства будут распространены по всем медицинским организациям нашей республики.

В реализации мероприятий проекта сегодня помогают страховые медицинские организации (СМО), проводя анкетирование застрахованных лиц, изготавливая информационные материалы о доступности и качестве медицинской помощи, о здоровом образе жизни и рисках развития заболеваний. Также осуществляют информирование застрахованных лиц о прохождении диспансеризации путем направления информации по каналам телефонной и интернет-связи, а также направляя смс-оповещения и почтовые письма. Кроме того, в медицинских организациях работают страховые представители — сотрудники СМО, которые выполняют мероприятия по защите прав застрахованных лиц в форме консультирования и содействия в оперативном решении вопросов обеспечения доступности и качества бесплатной медицинской помощи, предоставляемой в объеме и на условиях, установленных действующим законодательством Территориальный фонд ОМС Республики Бурятия

напоминает гражданам, что регулярное прохождение диспансеризации и профилактических осмотров позволит сохранить и укрепить здоровье, в значительной степени уменьшить вероятность развития опасных для жизни заболеваний, выявить их на той стадии, когда лечение еще эффективно. Все, что для этого необходимо, — вести здоровый образ жизни и регулярно проходить медицинское обследование. Прохождение диспансеризации необходимо вне зависимости от самочувствия, даже если человек считает себя здоровым, во время диспансеризации у него нередко обнаруживаются хронические неинфекционные заболевания, лечение которых наиболее эффективно на ранней стадии.

Пройти диспансеризацию — значит быть уверенным в завтрашнем дне!

Диспансеризация проводится бесплатно по полису ОМС в поликлинике по месту жительства (прикрепления).

Реализация федерального проекта «Бережливая поликлиника» приведет к повышению доступности и качества первичной медико-санитарной помощи, позволит увеличить удовлетворенность застрахованного населения Республики Бурятия медицинской помощью.

