Условия развития современного здравоохранения: диалог на равных

Формирование системы защиты прав пациентов является одной из задач национального проекта «Здравоохранение». Пока защита прав пациентов в нашей стране далека от совершенной и нуждается в развитии. Достижение поставленных целей станет возможным при условии качественного диалога между всеми участниками системы здравоохранения. Подробнее об этом рассказывает сопредседатель Всероссийского союза пациентов **ЮРИЙ ЖУЛЁВ**.

Современные страховые технологии: Юрий Александрович, что на Ваш взгляд, является основным условием выполнения нацпроекта «Здравоохранение»?

Юрий Жулёв: Национальный проект «Здравоохранение» стал одним из наиболее масштабных в рамках майского указа Президента. Расходы на его реализацию до 2024 года оцениваются в 1,7 трлн рублей. С этим проектом связаны ожидания прорывного роста качества медицины в России.

На мой взгляд, выполнение нацпроекта во многом определит то, как будет выстроена коммуникация с пациентами через пациентские организации. Формирование системы общественного контроля в сфере охраны здоровья в дальнейшем обеспечит решение очень серьезной задачи – повышение эффективности системы здравоохранения.

От качества диалога между всеми участниками – органами власти, Федеральным фондом обязательного медицинского страхования (ФФОМС), профессиональным медицинским сообществом, страховыми медицинскими организациями, пациентами, пациентскими организациями – зависит скорость реакции на конкретные жалобы пациентов, то, насколько таргетированой станет помощь для пациентов с хроническими заболеваниями и в целом перспективы развития бесплатной медицинской помощи в стране.

Юрий Жулёв
Сопредседатель Всероссийского союза пациентов

Нужно сказать, что Всероссийский союз пациентов, выражающий мнение зависящих от помощи государства активных граждан, стал одним из значимых участников этого диалога, формирующих ориентиры развития современного здравоохранения.

ССТ: Как развивается взаимодействие с ФФОМС после подписания летом 2019 года соглашения о сотрудничестве?

Ю. Ж.: Мы объединяем усилия с руководителями ФФОМС с целью совершенствования и развития системы медицинского страхования. Тенденцией последних лет стал рост вовлеченности пациентских организаций в принятие решений в сфере здравоохранения, развитие функции общественного контроля. Вместе мы работаем над устранением значительных пробелов и противоречий в нормативно-правовой базе, регулирующей права пациентов, что в результате благоприятно сказывается на качестве взаимоотношений государства, пациентов и медиков.

Горячая линия Всероссийского союза пациентов

8-800-500-82-66

С 1 ноября 2018 г. по 30 сентября 2019 г. поступило более 1000 обращений

Организация медицинской помощи	Лекарственное обеспечение	Качество мед. помощи	МСЭ	Другое
43%	26%	11%	10%	10%

81,9%
амбулаторная помощь

15,5%
организация мед.помощи в стационаре

39,4%
есть признаки нарушения прав пациентов на получение бесплатной медицинской помощи:
- сроки оказания медицинской помощи;
- навязывание платных услуг

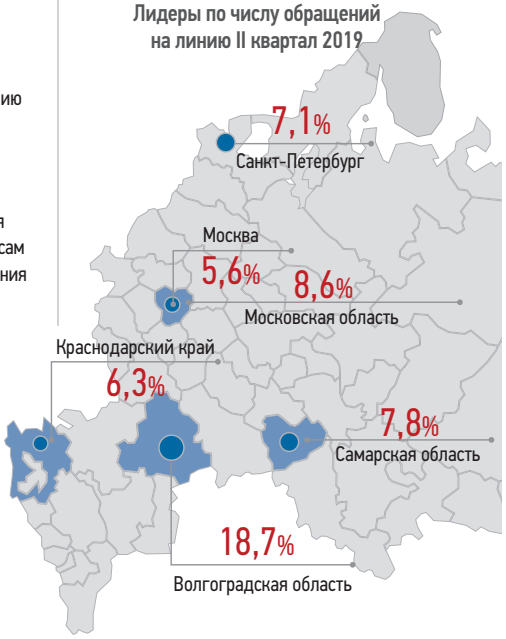
18,5%
рост числа обращений во II квартале по сравнению с I кварталом 2019

81,4%
есть признаки нарушения прав пациентов по вопросам лекарственного обеспечения

В АПТЕЧНОЙ СЕТИ

В АМБУЛАТОРИИ

Лидеры по числу обращений на линию II квартал 2019



Как будет построено взаимодействие на региональном уровне, удастся ли опыт федерального центра применить в регионах – эти вопросы сейчас меня волнуют больше всего. Не секрет, что вся основная работа происходит в регионах и именно там фиксируется наибольшее число нарушений прав пациентов.

При поддержке ФФОМС и страховых медицинских организаций на площадке X Всероссийского конгресса пациентов в ноябре 2019 года мы планируем провести обучающие круглые столы и тренинги, цель которых – дать представителям пациентских организаций понимание своих задач и полномочий в системе ОМС.

ССТ: Как Всероссийский союз пациентов агрегирует аналитику по обращениям пациентов?

Ю. Ж.: Ежедневно мы общаемся с представителями общероссийских пациентских организаций, пациентами, медиками и представителями власти. Обращения поступают лично и через контактные данные Союза. В 2018 году мы открыли горячую линию Всероссийского союза пациентов 8-800-500-82-66, которая объединила все входящие обращения. Информация деперсонифицирована, а объем данных, распределение по регионам – все это позволяет нам получить достоверную картину происходящего и четко определить необходимые конкретные корректирующие действия при взаимодействии с профильными участниками системы здравоохранения.

Например, мы видим потенциальное поле для взаимодействия с ФФОМС и медицинскими страховыми организациями. Анализ обращений показывает, что многие жалобы на самом деле могут быть решены на уровне страховых организаций, поскольку касаются бесплатной медицинской помощи. Пациенты не осведомлены в полной мере о своих правах и не знают, что могут рассчитывать на помощь страховщиков.

1,7 трлн руб.

составят до 2024 года расходы на реализацию Национального проекта «Здравоохранение»

Мы не намерены останавливаться на достигнутом. В планах – развитие форм аналитической поддержки наших пациентов. Примерно через месяц будет запущен онлайн Навигатор пациента, который станет дополнением горячей линии Всероссийского союза пациентов. Пациенты станут увереннее ориентироваться при решении своих вопросов, получат доступ к нормативным документам, формам заполнения необходимой документации.

Мы готовимся к более плотному взаимодействию с медицинскими страховыми организациями также в части мониторинга достаточности их полномочий для реализации функций в сфере защиты прав застрахованных – наших пациентов, чтобы в случае необходимости инициировать изменения в нормативно-правовой базе.

В аналитической поддержке пациентов мы не намерены замыкаться только в периметре ОМС, взаимодействии с ФФОМС и страховыми организациями, поскольку получаем большое количество жалоб, например, на льготное амбулаторное лекарственное обеспечение и по другим вопросам здравоохранения, не входящим в систему обязательного медицинского страхования.

Выполнение нацпроекта во многом определит то, как будет выстроена коммуникация с пациентами через пациентские организации.