

Объединиться во имя здоровья нации. С 22 по 26 ноября в Москве состоялся XIV Всероссийский конгресс пациентов – одно из ключевых мероприятий в сфере здравоохранения. Ежегодно оно проводится при поддержке Минздрава России, Росздравнадзора и других госструктур, с участием профильных федеральных ведомств, Всероссийского союза пациентов (ВСП), Всероссийского союза страховщиков (ВСС), представителей страховых медицинских организаций (СМО) и врачей.

Тема XIV конгресса – «Вектор развития: пациент-ориентированное здравоохранение» – красной нитью прошла через все мероприятия.

Министр здравоохранения России М.А. Мурашко, приветствуя участников конгресса, отметил важность коммуникации медицинского и пациентского сообществ, перечислил условия, необходимые для эффективной работы: четкое понимание пациент-ориентированного подхода; развитие направления цифровой трансформации; совершенствование систем мониторинга и профилактики сердечно-сосудистых и онкозаболеваний; стандартизация подходов к ведению пациентов. Министр подчеркнул: очень важно поддерживать состояние здоровья и управлять им, назвав управление здоровьем «ключевым аспектом».

Конгресс открыл круглый стол «Новый Гражданин. Современный пациент», на котором сопредседатель ВСП Я.В. Власов дал актуальное определение пациент-ориентированного здравоохранения в России и подчеркнул: для построения справедливой, эффективной, оптимальной системы общественного здоровья необходимо менять модель отношений «врач-пациент» с патерналистской на партнерскую, повышать прозрачность систем здравоохранения и их деятельности, чтобы пациенты могли ориентироваться и взаимодействовать с ними согласно своим потребностям. По мнению Власова, немаловажно и совершенствование знаний и навыков медработников в области коммуникации с пациентами, повышение уровня информированности и приверженности к лечению пациентов и членов их семей, а также повышение доступности и понятности медицинской информации.

«В базе слова “пациент” зашито слово “медицина”, а “здравоохранение” в своей базе имеет слово “здоровье”. Задача пациент-ориентированного здравоохранения в том, чтобы человек не стал пациентом, а охранял собственное здоровье. Для этого ему нужны значительные знания, и он должен быть окружен такими же знающими структурами, которые бы понимали: здравоохранение – это охрана здоровья», – уверен Я.В. Власов.

Таковыми знающими, по формулировке Власова, структурами являются и современные СМО, которые не только выполняют обязанности, предписанные законом, но и реализуют собственные проекты по сопровождению и содействию застрахованным при получении помощи по ОМС, используя разные инструменты, способствуют приверженности граждан здоровому образу жизни.

В докладе на круглом столе «Институт защиты прав пациента: новые подходы и инструменты» Т.А. Фомина, заместитель директора Центра гуманитарных технологий и исследований «Социальная Механика», отметила: информированность граждан о функциях СМО в процессе оказания медицинской помощи по полису ОМС довольно высока (мониторинг жалоб и обращений пациентов в связи с проблемами получения медицинской помощи в системе ОМС в 2023 г., ноябрь 2023 г.). 82,3% респондентов

безошибочно указали вопросы, находящиеся в компетенции СМО: информационное сопровождение на всех этапах оказания медицинской помощи в системе ОМС. В прошлом году компетентных пациентов было меньше – 77,7%.

Вице-президент ВСС Д.Ю. Кузнецов отметил: хотя и благодаря СМО информированность граждан о том, какая организация чем занимается, повысилась, нельзя сказать, что от одного участника системы здравоохранения зависит все. «Можно информировать граждан, что им положена диспансеризация, и другой вопрос, как она организуется, какие эмоции возникают у человека при ее получении. Существует неудовлетворенность граждан в связи с отношением к себе медработников, и этот вопрос надо решать уже с медицинскими учреждениями. Все участники отрасли стараются, чтобы система здравоохранения и ОМС была ориентирована на пациента, при этом граждане ждут от СМО сопровождения в сложных ситуациях при получении медицинской помощи».

И они это сопровождение получают. Л.Г. Романенко, управляющий директор страховой компании «СОГАЗ-Мед», эксперт ВСС, в своем докладе «Пациентоориентированность в деятельности страховых медицинских организаций» подчеркнула, что взаимодействие с пациентом – основополагающий аспект, на котором строят свою работу СМО, работающие по ОМС.

«Для удобства застрахованных мы реализовали разные каналы связи с компанией: через сайт и мобильное приложение, с помощью телефона прямой связи в медицинской организации, путем личного обращения в офис, с помощью бесплатного звонка в круглосуточный контакт-центр. В прошлом году мы получили 4,5 млн обращений, за 9 месяцев текущего года – 3,8 млн (+10%). Пациентоцентричность компании выражается и в персонифицированном подходе к каждому застрахованному – в создании комфортной среды. В это понятие входит: информирование, приглашение на профилактические медицинские мероприятия, маршрутизация, контроль организации плановых госпитализаций, консультации и защита прав в сфере ОМС, разрешение жалоб, контроль качества медицинской помощи и другие вопросы», – рассказала Л.Г. Романенко.

В качестве одного из важных трендов 2023 г. эксперт назвала увеличение объема оказанного содействия застрахованным. В сравнении с предыдущим годом прирост составил 66%. Число обращений по медицинским вопросам возросло на 18%.

«Важная часть нашей деятельности – проактивная защита прав застрахованных (без обращений). Оказано содействие 1,2 тыс. нуждающимся в помощи пациентам с онкозаболеваниями; 2 тыс. пациентам с сердечно-сосудистыми заболеваниями. В зоне особого внимания застрахованные из фокус-групп – пациенты с заболеваниями, составляющими основные причины смертности. С ними работаем проактивно», – подчеркнула Л.Г. Романенко.

В качестве одного из важных элементов формирования пациент-ориентированного здравоохранения спикеры конгресса называли цифровую трансформацию системы ОМС, позволяющую автоматизировать различные процессы, повышать контроль за сроками, условиями предоставления медпомощи и ее качеством. И цифровой профиль пациента – важная и неотъемлемая часть такой трансформации. Как заметила Л.Г. Романенко, цифровой медицинский профиль позволит врачам и пациентам лучше понимать друг друга, снять нагрузку с медицинских работников, исключить дублирование медицинских назначений и услуг.

Далее серия круглых столов сменилась пленарными дискуссиями. В своем выступлении «Вектор развития системы здравоохранения в Российской Федерации» первый заместитель Министра здравоохранения России В.А. Зеленский заметил: «Мы выстраиваем и будем дальше настраивать систему страховых представителей, и страховщики находятся постоянно с нами в диалоге. Мы переходим и будем дальше двигаться в сторону неких проактивных форматов работы со страховщиками». Участники конгресса особо подчеркивали важную роль СМО в деле развития пациент-ориентированного здравоохранения. По словам Вице-президента ВСС Д.Ю. Кузнецова, страховые медицинские организации должны являться тем универсальным инструментом, который будет использоваться в первую очередь пациентом для защиты своих прав в системе ОМС, а государством – в качестве инструмента его политики в сфере защиты здоровья. Д.Ю. Кузнецов уверен: именно СМО показывают болевые точки и точки приложения сил для исправления ситуации, сложившейся в отечественном здравоохранении.

К этому заключению пришли и участники тренинговой сессии «Диалог на равных «Взаимодействие пациента и страховой компании: проблемы маршрутизации и задачи НКО», проходившей в заключительный день конгресса. Е.В. Ершов, начальник Отдела мониторинга деятельности по защите прав застрахованных Управления защиты прав застрахованных компании «СОГАЗ-Мед», ответил на вопросы представителей НКО, принял участие в разборе кейсов – конкретных проблем, с которыми сталкиваются пациенты при получении медицинской помощи. Е.В. Ершов напомнил о существующих правах пациентов в системе ОМС и призвал коллег более широко использовать имеющиеся площадки для их защиты. В частности, координационные советы с участием представителей органов власти, территориальных фондов, СМО и медорганизаций. Е.В. Ершов напомнил, что на этих советах в обязательном порядке рассматриваются обоснованные жалобы застрахованных, призвал участников сессии более тесно сотрудничать со СМО. А также информировать тех, кто обращается за помощью в пациентские организации, что, при возникновении проблем с оказанием медицинской помощи по ОМС, следует обращаться в свою страховую компанию. При этом эксперт напомнил: помимо выполнения обязанностей, предписанных СМО законом, компания «СОГАЗ-Мед» реализует проекты по индивидуальному сопровождению определенных групп застрахованных – действует проактивно во всех регионах присутствия компании. «Страховые компании действительно заинтересованы в оказании помощи гражданам. И чтобы эту помощь получило большее количество людей, все нам нужно взаимодействовать более полноценно!», – резюмировал эксперт.