

Человеку, когда он сталкивается с проблемами со здоровьем, часто необходимы поддержка и помощь. Когда он обращается в медицинскую организацию, он подсознательно ждет этого, надеясь на то, что не останется без внимания к своим проблемам. И первым, с кем как правило контактирует пациент — становится регистратор или сотрудник колл-центра. Во многом от того, как будет построено общение с ними, будет зависеть настроение пациента, его впечатление о медицинской организации и даже будущий процесс выздоровления.

Система обязательного медицинского страхования призвана сделать все, чтобы пациент вовремя получил своевременную и качественную помощь на всех этапах ее оказания, поэтому страховые компании стремятся защитить его права, тесно взаимодействуя с медицинскими организациями. И это взаимодействие касается в том числе сближения человека и медицинского персонала – представители медицинских организаций должны своевременно принять все меры, чтобы человек получил необходимый ему комплекс услуг.

9 октября страховая компания «СОГАЗ-Мед» провела обучение медицинских сотрудников ОБУЗ «Ивановский областной онкологический диспансер» по специализированной программе. Данная программа с одной стороны была направлена на совершенствование психологических подходов и приемов к разрешению трудных, конфликтных ситуаций, а с другой – на сохранение работоспособности медицинских работников, их здоровья во избежание профессионального выгорания. На тренинге моделировались телефонные и очные разговоры, разбирались проблемные ситуации по общению с пациентами, находящимися в подавленном состоянии из-за травмы или болезни, обсуждались способы сглаживания конфликтов с посетителями медорганизаций.

По итогам обучения сотрудникам медицинской организации были вручены свидетельства о прохождении тренинга «Управление эмоциями – ключ к пациентоориентированности». Организаторы обучения — представители компании «СОГАЗ-Мед», выступили с напутственными пожеланиями, в которых выразили надежду на дальнейшую успешную работу сотрудников онкодиспансера с применением освоенных новых методик работы с пациентами.

Тренинг проходил в рамках «Дорожной карты взаимодействия в целях совершенствования системы ОМС Ивановской области». Организация мероприятия была осуществлена за счет средств страховой компании «СОГАЗ–Мед».

Википедия страхования