В России по инициативе Минздрава РФ и при поддержке корпорации «Росатом» с начала 2017 г. был реализован пилотный проект «Бережливая поликлиника», который направлен на улучшение работы поликлиник. Для запуска были выбраны три региона — Калининградская и Ярославская области, а также г. Севастополь.
Итоги программы были подведены 3-4 апреля 2017 г. Результаты были представлены Министру здравоохранения РФ Скворцовой В.И., Заместителю Министра здравоохранения РФ Яковлевой Т.В., Председателю Федерального фонда обязательного медицинского страхования Стадченко Н.Н. и другим участникам мероприятия.
Результаты своей работы в рамках проекта представила страховая компания «СОГАЗ-Мед», которая приняла участие в реализации проекта на территориях Ярославля и Калининграда. От лица СОГАЗ-Мед на мероприятии присутствовали Заместитель Генерального директора Плехов С.В., Исполнительный директор по экспертизе и защите прав застрахованных Серебрякова Т.В., а также Руководители филиалов СОГАЗ-Мед в регионах. В ходе мероприятия сотрудники СОГАЗ-Мед рассказали о реализации института страховых представителей, а также об итогах своего взаимодействия с медорганизациями в рамках программы.
По инициативе СОГАЗ-Мед в Калининграде и Ярославле были проведены тренинги медрегистраторов, которые направлены на повышение уровня обслуживания пациентов и управление конфликтными ситуациями. Как отметил в своём выступлении С.В. Плехов: «Мы разработали и проводим тренинги на тему ориентации сотрудников медорганизаций на качественное обслуживание пациентов и урегулирование конфликтов, которые заслужили положительные отзывы организаторов здравоохранения и по результатам их проведения количество жалоб по этой тематике существенно уменьшается, а удовлетворенность граждан качеством медицинской помощи растет».
Также компания «СОГАЗ-Мед» изучила уровень удовлетворённости пациентов доступностью медицинской помощи в медорганизациях, участвующих в проекте. Так, в Калининграде удовлетворённость возросла с 58% в феврале до 67% в марте, в Ярославле – с 69% до 76%.
Кроме того, эксперты СОГАЗ-Мед проконтролировали качество оказания медпомощи в выбранных для проекта медорганизациях. По результатам выявленных нарушений совместно с главврачами были подготовлены рекомендации для медицинского персонала.
В целях информирования граждан о системе ОМС СОГАЗ-Мед были проведены мероприятия по распространению статей, радио и ТВ роликов, листовок и буклетов о профилактике заболеваний и диспансеризации. Помимо этого, граждан, которые должны пройти диспансеризацию, приглашали на приём к врачу с помощью смс, телефонных звонков и почтовых писем. Подводя итоги работы СОГАЗ-Мед, важно отметить, что именно такая комплексная работа с пациентами и медицинскими организациями привела к тому, что по данным медорганизаций более 35% оповещённых граждан пришли на 1 этап диспансеризации.
Также СОГАЗ-Мед подарил больницам и поликлиникам, участвующим в проекте, интерактивное оборудование и стенды для размещения медиа и печатных

информационных материалов. Такое оборудование поможет информировать пациентов об их правах в системе обязательного медицинского страхования, о необходимости прохождения диспансеризации и профилактических осмотров.
Программа «Бережливая поликлиника» предполагает модернизацию медико-амбулаторной сети. Она включает в себя комплекс мероприятий, направленных на повышение качества, доступности и комфортности медицинской помощи первичного звена. В частности, проект направлен на реформирование работы регистратуры, неотложки и лабораторной диагностики. В дальнейшем организаторами проекта будет принято решение о расширении географии программы «Бережливая поликлиника».

Источник: Википедия страхования, 04.04.2017