

СНИЖЕНИЕ МЕДИКО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ РИСКОВ ЗА СЧЕТ ПОВЫШЕНИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ ПАЦИЕНТОВ

Национальный медицинский университет имени А.А. Богомольца, г. Киев, Украина

Цель – разработать критерии по снижению медико-экономических рисков за счет повышения информационного сопровождения в работе стоматологической службы.

Материалы и методы. Материалами исследования стали результаты социологического исследования 155 пациентов стоматологических кабинетов, а также данные научной литературы при использовании библиосемантического метода.

Результаты. Освещена актуальная значимость снижения медико-экономических рисков за счет повышения информационного сопровождения пациентов на примере работы стоматологической службы.

Выводы. Пациенты, проинформированные о возможных рисках и осложнениях, не имели претензий к врачу после лечения, даже если риски и наступали. Пациенты стали спокойнее относиться к лечению зубов.

Ключевые слова: риски, управление, качество, информационное сопровождение.

ВВЕДЕНИЕ

В условиях рыночной экономики, когда стоматологические учреждения и предприятия вступили в конкурентную борьбу за потенциальных пациентов, особую актуальность приобрели вопросы медико-экономических рисков, которые возникают в повседневной практике [2–4]. Изучение основ возникновения рисков необходимо для определения методов оценки и их минимизации в системе здравоохранения и стоматологической службы в частности [1].

Цель работы – разработать критерии по снижению медико-экономических рисков за счет повышения информационного сопровождения в работе стоматологической службы.

МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

Материалами исследования стали результаты социологического исследования 155 пациентов стоматологических кабинетов, а также данные научной литературы при использовании библиосемантического метода.

РЕЗУЛЬТАТЫ ИССЛЕДОВАНИЯ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

Риски всегда ассоциировались с негативными факторами, которые приводят к различным последствиям. Возникновение различных осложнений связывают с высокой степенью риска, а соответственно и со снижением экономических показателей, что, в свою очередь, приводит к снижению имиджа лечебного учреждения и лечащего врача в частности.

В современном мире одним из методов по снижению медико-экономических рисков является

информационное сопровождение: Интернет-ресурсы, СМИ, буклеты и другая информационная составляющая, которая представляет доступную информацию для общества, и для пациента в частности, позволяют воспринимать и переводить полученные визуально-аудио-сведения в знания.

По мнению многих авторов, одним из важных элементов информационного наполнения, это аудио-визуальная информация, которая воспринимается традиционно широкими слоями населения и закрепляется на долгое время.

Переполнение, перенасыщение информационного сопровождения не всегда позитивно воспринимается пациентами, и это приводит к повышению роста неоправданных потребительских критериев, что увеличивает риски неоправданных надежд, а соответственно влияет на конечный результат стоматологического лечения.

Риски присущи любой сфере человеческой деятельности. Это связано со многими условиями и факторами, которые влияют на позитивный результат тех решений, которые принимаются. Во время проявления нестандартной ситуации при оказании медицинской помощи врач может пойти на риск, если он уверен, что это единственно правильное решение, которое может спасти жизнь больного. При принятии такого решения врач должен быть также педагогом, психологом, юристом, экономистом.

Современный врач – это менеджер по реализации медицинских услуг, где система гипотетических рисков не входит в прогнозируемые показатели и не ограничивается фактом ее формального наличия типа: «предупрежден – вооружен». Однако проблема в системе «пациент – болезнь – врач» при многообразии номинаций специалистов вряд ли повлияет на конечный результат.

Распространенность заболеваний полости рта велика (98–100%), зубная боль бывает особенно сильна,

внезапна и беспощадна, несмотря на кажущуюся незначительность такого малого органа, как зуб и трудоемкость современного лечения зубов материально затратная, эффективность снижения рисков происходит через информационный процесс и не исключительно как массовая технология, а как индивидуальное искусство.

В упомянутые риски вмешивается «платная медицина», то есть коммерческий фактор (деньги), имеющий немаловажное осложняющее значение (как предмет спора) при наступлении рисков осложнений лечения. Этим может корыстно воспользоваться другой тип пациента – агрессивный, сутяжный, предвзято относящийся к дорогостоящему, трудоемкому и болезненному стоматологическому лечению, заранее находящийся в оппозиции к врачу.

Информационное сопровождение со стороны медицинских работников должно заключаться в активном аудио-визуальном воздействии на пациента, посредством беседы, диалога, рекламы, наглядных пособий, буклетов и пр. Обратная связь с пациентами также осуществляется посредством отзывов и рекомендаций.

Какова же реальная практическая роль информационных технологий в практике врача и пациента? Нами проведено анкетирование и интервьюирование 155 пациентов с изучением записей в их медицинских картах стоматологического больного. Респондентам оказана одинаковая стоматологическая услуга эндодонтического лечения с последующей реставрацией.

В процессе анкетирования пациентам были заданы вопросы об удовлетворенности качеством выполненной данной типовой помощи / услуги.

Исследованы отзывы пациентов, негативные претензии (рекламации). Полученные данные засвидетельствовали, что пациенты предъявляют претензии не к качеству лечения (13,5%) или болезненности манипуляций (21,5%), а к недостаточному разъяснению о процессе лечения со стороны врача из-за неосвещения рисков процедур (65,0%).

Нами разработаны информационные листовки с ориентировочным планом беседы с пациентами для информирования по рискам и последствиям лечения. Контрольное анкетирование продемонстрировало снижение показателей от недостаточного разъяснения о процессе лечения со стороны врача в сторону качества лечения.

ВЫВОДЫ

Пациенты, проинформированные о возможных рисках и осложнениях, не имели претензий к врачу после лечения, даже если риски и наступали. Пациенты стали спокойнее относиться к лечению зубов.

Перспективы исследований направлены на дальнейшее изучение затронутой проблемы.

ЛИТЕРАТУРА

1. Бугорков И. В. Изучение проблемы конкурентоспособности медицинских организаций на рынке стоматологических услуг / И. В. Бугорков // Europäische Fachhochschule. European applied sciences. – 2012. – № 1. – С. 74–76.
2. Бугорков И. В. Конкурентоспособность государственных стоматологических учреждений / И. В. Бугорков // Научный журнал «Менеджер» вестник Дон. гос. универ. управления. – 2009. – № 4 (50). – С. 203–207.
3. Бугорков И. В. Удовлетворенность населения качеством и ассортиментом стоматологических услуг / И. В. Бугорков // Україна. Здоров'я нації. – 2012. – № 1. – С. 70–74.
4. Бугорков И. В. Экономические факторы повышения конкурентоспособности стоматологических учреждений Донецкой области / И. В. Бугорков // Экономический вестник Донбасса. – 2009. – № 2 (16). – С. 46–47.

Дата поступления рукописи в редакцию: 12.10.2015 г.

Зниження медико-економічних ризиків за рахунок підвищення інформаційного супроводу пацієнтів

I.V. Bugorkov, I.A. Bugorkova
Національний медичний університет
імені О.О. Богомольця, м. Київ, Україна

Мета – розробити критерії зі зниження медико-економічних ризиків за рахунок підвищення інформаційного супроводу в роботі стоматологічної служби.

Матеріали та методи. Матеріалами дослідження стали результати соціологічного дослідження 155 пацієнтів стоматологічних кабінетів, а також дані наукової літератури при використанні бібліосемантичного методу.

Результати. Висвітлено актуальну значущість зниження медико-економічних ризиків за рахунок підвищення інформаційного супроводу пацієнтів на прикладі роботи стоматологічної служби.

Висновки. Пацієнти, поінформовані про можливі ризики та ускладнення, не мали претензій до лікаря після лікування, навіть якщо ризики наступали. Пацієнти стали спокійніше ставитися до лікування зубів.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: ризики, управління, якість, інформаційний супровід.

Reduction in the medical-and-economic risks due to the increase in information tracking of the patients

I.V. Bugorkov, I.A. Bugorkova
National Medical University named after O.O. Bogomolets,
Kyiv, Ukraine

Purpose of study laid in developing the criteria as for decreasing of medical-and-economic risks on the account of lifting the information tracking in the work of stomatological aid.

Materials and methods. The materials of experiment became the results of a sociological study of 155 patients of stomatologists and also the data of scientific literatures with the use of bibliosemantic method of study became the material for research.

Results. The urgent significance of the reduction in medical-and-economic risks due to the increase in the information tracking of patients based on the example of the work of stomatological service is reflected in the article.

Conclusions. Patients, who were informed about the possible risks and complications, did not have any claims to the doctor after treatment, even if the risks were present. Patients demonstrate more calmly attitude to the treatment of teeth.

KEY WORDS: risks, management, quality, information tracking.

ВЕДОМОСТИ ПРО АВТОРОВ

Бугорков Игорь Вениаминович – д.мед.н., проф. кафедри стоматології ІПО Національного медичного університету імені А.А. Богомольця; бульвар Т. Шевченка, 13, г. Київ, 01601, Україна.

Бугоркова Ирина Анатольевна – к.мед.н., доц. кафедри стоматології ІПО Національного медичного університету імені А.А. Богомольця; бульвар Т. Шевченка, 13, г. Київ, 01601, Україна.