



**Михнова Т.А.,
Богомаз В.М.,
Лелюх Н.Н.**

Проблемы экспертизы качества медицинской помощи при добровольном медицинском страховании

Под качеством медицинской помощи мы подразумеваем совокупность характеристик, подтверждающих соответствие оказанной помощи имеющимся потребностям пациента, его ожиданиям и современному уровню доказательной медицинской науки и технологии. Основные причины повышения интереса к проблеме качества медицинской помощи следующие:

- Возросшие потребности населения
- Документально подтвержденное низкое качество
- Более пристальное внимание уделяется конечным результатам
- Новые подходы к управлению качеством (доказательная медицина, методы управления качеством)
- Потребность в увеличении эффективности медицинской помощи

Экспертиза - исследование объектов (явлений) профессионально компетентным специалистом с целью установления заключения по существу поставленных задач и подготовки предложений по принятию какого-либо решения.

Проведение экспертизы качества медицинской помощи, полученной по договорам ДМС, в реальной практике сталкивается с рядом проблем. Во-первых, до сих пор не решен вопрос о подтверждении компетенции специалистов, осуществляющих ведомственный и вневедомственный контроль качества медицинской помощи. Специалисты, занятые этой экспертизой, мало знакомы с положениями и принципами Total Quality Management, назначением и развитием отечественных и международных стандартов, современными методами контроля качества. Во-вторых, в Украине отсутствуют какие-либо утвержденные правила и процедуры производства внешнего контроля и нет единого утвержденного понятийного аппарата по вопросам управления качеством медицинской помощи. В-третьих, подготовка обоснованных экспертизой управленческих решений и мероприятий по предупреждению оказания медицинской помощи ненадлежащего качества, как правило, не проводится, т.е. отсутствует влияние проведенных экспертиз на будущее качество медицинской помощи. Медицинские учреждения не заинтересованы в оценке качества медицинской помощи, поскольку для них экспертиза носит "карательный" характер. Таким образом, специалисты, осуществляющие данный вид контроля, являются и производителями экспертных услуг, и их потребителями, что ставит под сомнение комплексность и эффективность проведения

совместных действий при решении общей проблемы улучшения качества медицинской помощи. Параметрами качества медицинской помощи являются:

- Технологическое исполнение: Степень выполнения работниками здравоохранения и учреждениями технических требований качества (следование стандартам).
- Результативность оказания услуг: Степень достижения желаемого результата (исхода).
- Эффективность оказания услуг: Отношение исходов услуг к затратам на их производство
- Межличностные отношения: Наличие доверия, уважения, конфиденциальности, отзывчивости, сопереживания, умения слушать между поставщиком услуг и потребителем.
- Безопасность: степень минимизации рисков травм, инфицирования или иных побочных эффектов.
- Доступность услуг: Степень отсутствия для услуг здравоохранения географических, экономических, социальных организационных или языковых барьеров.
- Непрерывность услуг: Предоставление услуг одним и тем же представителем в течение всего курса лечения и своевременная связь между представителями услуг
- Инфраструктура и комфорт: Внешний вид учреждения, чистота, комфорт, приватность и иные аспекты, важные для потребителя.
- Выбор: При необходимости возможность выбора потребителем лечебного учреждения, набора услуг в программе страхования и методов лечения.

На практике страховые организации контролируют преимущественно правильность тарифов и соответствие предъявленных счетов выполненному объему медицинской помощи, а тщательной экспертизе подвергаются только конфликтные случаи.

Мы готовы предложить для широкого использования разработанные нами формы актов экспертной оценки качества оказания медицинской помощи в стационаре, при оказании услуг неотложной помощи и технологию экспертизы. Деятельность, полномочия и ответственность всех участников контроля качества медицинской помощи необходимо регламентировать в соответствии с их целями и задачами, исключая дублирование функций внутриведомственного контроля.