



Инна Куликова: департамент здравоохранения готов к конструктивной критике

Эксперты Общероссийского народного фронта, представители системы здравоохранения, общественных организаций, СМИ приняли участие во встрече, посвященной развитию медицинской отрасли в Тюменской области. Формат мероприятия, предполагающий открытый диалог и возможность живого общения, позволил обсудить проблемы региона в данной сфере, обозначить вектор дальнейшего движения и предложить конкретные шаги для всех сторон.



Дорога с двусторонним движением

Еще в начале встречи директор департамента здравоохранения Тюменской области Инна Куликова подчеркнула, что ведомство стремится к повышению открытости для населения: обратная связь действует по электронной почте департамента, на сайте ИРИС72, в блоге губернатора Тюменской области. «Вскоре я сама заведу свой блог и буду в нем отвечать на вопросы и обращения. Мы это делаем, чтобы улучшить нашу работу и выстроить ее согласно пожеланиям пациентов», – отметила она.

По мнению Инны Куликовой, взаимоотношения врача и пациента – это личностно ориентированный процесс: анализ поступающих в департамент жалоб показал, что 90% из них возникли из-за того, что врачу не удалось установить контакт с пациентом. Но не всегда виноват врач, порой и сами пациенты приходят заведомо агрессивно настроенными. «Так что мы готовы меняться, но и общество должно пойти нам навстречу», – подчеркнула глава ведомства.

Департамент проводит работу по развитию первичной медицинской помощи: поменялись регистратуры, сократились очереди, развивается высокотехнологичная медпомощь, получаем хорошие отзывы от коллег мирового уровня. Однако регион отстает по клиентоориентированности и взаимоотношению врач-пациент. Поэтому для специалистов проводят тренинги по вопросам этики, в 2016 году по поручению губернатора Владимира Якушева планируется охватить не менее 1 тыс. человек.

На пути к качественной и доступной медицине

Как рассказал эксперт ОНФ, куратор проекта Александр Пересторонин, в рамках «Круглого стола» удалось проанализировать поручения президента России Владимира Путина, обозначенные по итогам форума ОНФ «За качественную и доступную медицину!» и то, как они исполняются в нашем регионе. На основе этого было принято решение, во-первых, организовать мероприятия в формате «тайного покупателя»: чиновники администрации пойдут в качестве наблюдателей в частные клиники, а эксперты и бизнес – в государственные учреждения.

Эксперт ОНФ Евгений Семеняко отметил, что начинать воспитание клиентоориентированности необходимо со студенческой скамьи, поэтому планируется ряд мероприятий с руководством ТюмГМУ, на которых обсудят меры, какие меры необходимо предпринять для ответа на этот вопрос.

«Во-вторых, мы пришли к тому, что департаменту здравоохранения совместно с областным департаментом инвестиционной и господдержки предпринимательства необходимо развивать новое направление – бизнес в сфере медицины, для этого необходимо разработать мероприятия по поддержке (например, предоставление льгот и субсидий), а также обозначить четкие «правила игры». Скажем, бизнес может забрать на себя часть медицинских услуг по государственным тарифам. К слову, эксперты уже связались с областной думой, чтобы подключить депутатов к работе по этому направлению», – рассказал Александр Пересторонин.

По мнению участника встречи, президента Торгово-промышленной палаты Эдуарда Абдуллина, должна продолжаться работа по широкому привлечению бизнеса в систему здравоохранения для увеличения частных клиник, чтобы снизить нагрузку на бюджет и государство. «В целом же, мы можем ориентироваться на уровень США, Германии и Израиля, которые являются одними из лидеров по клиентоориентированности медицинских услуг и уровню ответственности врачей», – считает эксперт.

Слушать и слышать

Во встрече приняли участие эксперты ОНФ, представители средства массовой информации, руководители департамента здравоохранения во главе с Инной Куликовой – всего около 30 человек. По итогам мероприятия руководитель департамента здравоохранения отметила, что услышала для себя много нового. «Мы готовы к конструктивной критике и замечаниям, готовы слушать и слышать. Будем сотрудничать и делать все, что возможно в наших полномочиях», – заявила Инна Куликова.

«Такие встречи полезны и необходимы, представители департамента здравоохранения должны чаще встречаться с экспертами и общественными активистами для анализа ситуации», – считает Евгений Семеняко.

По словам куратора проекта, от присутствующих уже поступают положительные отклики на мероприятие. «Департамент здравоохранения же продемонстрировал свою открытость и готовность к взаимодействию и конструктивному диалогу с любыми организациями, в том числе частными, к работе с жалобами как населения, так и бизнеса. Планируется и в дальнейшем регулярно проводить подобные «круглые столы», – резюмировал Александр Пересторонин.