

Wiedza personelu o relacjach lekarz-pielęgniarka-chory-rodzina chorego wielokrotnie stanowi podstawę efektywności realizowanych procesów leczenia i skuteczności tego leczenia.

Właściwe tzn. przyjazne relacje personelu szpitala z pacjentem i jego rodziną w znacznym stopniu zapewniają poczucie bezpieczeństwa choremu, zaś jego rodzinie dają podstawy dla tworzenia zarówno „ciepłego” klimatu w najbliższym otoczeniu chorego (co niezwykle pozytywnie wpływa na proces leczenia), jak i w znacznym stopniu przyczyniają się do kształtowania pozytywnego wizerunku podmiotu leczniczego (co buduje uznaną markę i zapewnia przyrływ chorych do tej placówki – pozytywny społeczny PR).

Innym, jednakże bardzo istotnym obszarem wiedzy personelu podmiotów leczniczych jest wiedza w zakresie zasad kontraktowania i sposobów rozliczeń procedur z NFZ. Pozwala ona w znaczny sposób usprawnić zarządzanie jednostką.

Prawidłowe wsparcie kierownictwa podmiotu leczniczego przez personel poszczególnych obszarów leczniczych (przedsiębiorstw działających w podmiocie leczniczym) już na etapie przygotowywania oferty kontraktowej do NFZ, pozwala na wyeliminowanie wielu negatywnych zjawisk, które w istotny sposób mogą obniżyć czy wręcz zdyskredytować oferenta w postępowaniu konkursowym, co per saldo przełoży się na ograniczenie (zmniejszenie) w stosunku do oczekiwań finansowych podmiotu leczniczego. W skrajnych przypadkach może nawet dojść do wyeliminowania podmiotu w czynnościach mających na celu zapewnienie finansowania placówce.

Istotne znaczenie ma także znajomość przez personel procedur medycznych, co pozwala na prawidłowe z medycznego i ekonomicznego punktu widzenia opisywanie zdarzeń (i zastosowanych procedur) medycznych tak, by podmiot medyczny uzyskał pełną i korzystną zapłatę za wykonaną usługę.

Posiadanie odpowiedniej wiedzy w zakresie warunków ogłoszonego konkursu na kontraktowanie świadczeń, a także warunków zawartych z NFZ umów pozwoli należycie zarządzać oddziałem (przedsiębiorstwem), a przede wszystkim zapobiec negatywnym ocenom osób w imieniu NFZ kontrolujących podmiot leczniczy. Oceny te mogą przyczynić się do potrącenia kwot z wystawionych przez podmiot leczniczy dla NFZ faktur. Mogą także zmniejszyć wartość wynegocjowanego w trakcie konkursu kontraktu, a nawet spowodować zerwanie przez NFZ z winy podmiotu leczniczego zawartego kontraktu, co jednocześnie pozbawi podmiot leczniczy źródła finansowania prowadzonej działalności.

Mimo, że zarówno podmiot leczniczy jak i poszczególni jego pracownicy zobowiązani są do posiadania polis ubezpieczeniowych w zakresie odpowiedzialności cywilnej, to jednak kwoty gwarantowane z tych ubezpieczeń mogą być nazbyt małe dla pokrycia strat spowodowanych czy to błędami w sztuce, administracyjnymi czy też złamaniem zapisów ustaw niezwiązanych bezpośrednio z samym procesem leczenia. Jednym z przykładów najczęściej łamanych ustaw jest ustawa o ochronie danych osobowych i ustawa o ochronie dóbr osobistych. Nieznajomość podstaw prawnych może narazić zarówno podmiot leczniczy jak i jego pracowników na duże straty w obszarze ekonomicznym, a także (a może przede wszystkim) w obszarze wizerunkowym – procesie budowania marki.

Praktyką stało się, że polskie sądy orzekając o winie podmiotu leczniczego wydają wyroki na podstawie których podmiot leczniczy zobowiązany jest do wypłaty odszkodowania na kilkadziesiąt, a na nawet kilkaset tysięcy złotych. Przykładem może być wyrok sądu w którym za umieszczenie karty gorączkowej na łóżku pacjenta podmiot leczniczy musiał wypłacić pacjentce kwotę 120 000 zł, zaś za powszechnie

Kategoria: Polityka Zdrowotna

Opublikowano: czwartek, 01, sierpień 2013 00:00

Rafał Rudka

Odsłony: 1439

---

stosowane „głośne, po nazwisku przywołanie pacjenta” przez pielęgniarkę do gabinetu pielęgniarskiego np. celem porannego pobrania krwi z polisy ubezpieczeniowej szpitala wypłacono zadośćuczynienie (odszkodowanie) w kwocie 45 000 zł.

Takie zdarzenia bezpośrednio wpływają na podniesienie ryzyka ubezpieczeniowego danego podmiotu co wprost przekłada się na znaczny wzrost składki ubezpieczeniowej w następnym okresie składkowym.

*Źródło: materiał powstał w ramach projektu "Innowacyjna i sprawna administracja" współfinansowanego ze środków UE w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, a realizowanego przez Związek Powiatów Polskich; autor: Janusz Atłachowicz*