



Optyka pacjenta jest nie mniej ważna niż twarde wskaźniki leczenia

Rozmowa

Katarzyna Borek
kborek@gazetalubuska.pl

- Przesłanką mojej kadencji, mojego pełnienia obowiązków, będzie pacjent i jego optyka widzenia - mówi p.o. prezesa NFZ Adam Niedzielski.

Dlaczego warto wyróżniać osoby, które pracują w służbie zdrowia?

Perspektywa pacjenta staje się coraz ważniejszym kryterium w procesie oceny tego co się dzieje w systemie ochrony zdrowia. Plebiscyt „Gazety Lubuskiej” wpisuje się doskonale w ten trend, stąd obecność Narodowego Funduszu Zdrowia w charakterze partnera merytorycznego. Jest to bliskie naszemu nowemu podejściu, wyartykułowanemu w strategii na lata 2019-2023, zgodnie z którym perspektywa pacjenta staje się kluczowym kryterium oceny i doboru projektów, przedsięwzięć i zadań realizowanych przez NFZ. Chcemy właśnie z tej perspektywy oceniać różne rozwiązania które proponujemy.

Na przykład?

Przykładów można podawać bardzo wiele, ale tym, który ostatnio jest na tapecie, kolokwialnie mówiąc, jest infolinia dotycząca leków. Wiemy, że pacjenci mają problem. Wiemy, że dostępność leków była utrudniona. W związku z tym szukaliśmy takiego rozwiązania, które ma coś udroźnić, usprawnić, pomóc właśnie z punktu widzenia pacjenta. Ta infolinia, którą uruchomiliśmy razem z Ministerstwem Zdrowia, jest taką metodą pomocy pacjentom. Pomocy w sytuacji, która z ich punktu widzenia jest trudna, a to dostarczenie informacji jest z ich punktu widzenia bezcenne. Nie analizujemy problemu z punktu widzenia dostawców, tylko zastanawiamy się, jak w tej sytuacji pomóc pacjentom. Patrzymy z ich perspektywy. Tak samo działa plebiscyt GL. I ta metoda oceniania lekarzy, pielęgniarek - z punktu widzenia pacjenta właśnie, nie przez profesjonalistów, nie poprzez kryteria zawodowe - ma dla mnie ogromne znaczenie.

Dlatego NFZ objął swoim patronatem plebiscyt „Gazety Lubuskiej”?



Adam Niedzielski od 18 lipca br. pełni obowiązki prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia



Adam Niedzielski (pośrodku) wcześniej był zastępcą prezesa NFZ do spraw operacyjnych

Tak. To jest właśnie ten główny argument. Zgadza się z takim podejściem i będziemy upowszechniać je we wszystkich działaniach NFZ. Na przykład w kontraktowaniu zaczynamy stosować tą logikę, nie płacąc za procedurę, a płacąc za jej odczuwalny dla pacjenta efekt. To właśnie jest zastosowanie perspektywy pacjenta, którą kierujemy się kontraktując usługi, chociażby w tej chwili w zaćmie, rezonansie czy tomografii komputerowej. To są świadczenia, które zostały zdelimitowane. Płacimy nie tylko za wykonanie danej procedury, jak badanie czy zabieg zaćmy, ale na przykład za skrócenie kolejki. Premię od nas dostają ci świadczeniodawcy, te szpitala,

które po prostu potrafią kolejkę skrócić, bo to dla pacjenta jest wartość.

A jak się skraca kolejkę?

Podejmując bardzo różne działania. Z zewnątrz może to wyglądać, że zwiększamy finansowanie i sprawa jest załatwiona, ale w rzeczywistości trzeba stosować wiele instrumentów, aby osiągnąć pożądaną wartość. Na początek trzeba popatrzeć przede wszystkim na to, czy kolejka, która jest do danego szpitala, świadczeniodawcy, jest kolejka realną. Bardzo często mamy bowiem do czynienia z tym, że osoby zgłaszają się w różne miejsca, zgłoszenia te są już nieaktualne, czyli trzeba taką kolejkę, mówiąc

kolokwialnie, wyczyścić, żeby odzwierciedlała rzeczywisty stan. Po drugie, taka premia od NFZ to jest też zachęta dla świadczeniodawców, by zwiększyć wydajność pracy swoich lekarzy, infrastruktury. Bo jeżeli ta premia się pojawia, to jest to przesłanka dla danego szpitala czy ambulatorium, żeby wynagrodzić, w postaci premii, lekarzom dodatkowy wysiłek, gdzie tych zabiegów pojawia się więcej. Z punktu widzenia pacjenta nie liczy się tylko skuteczny zabieg, choć on ma kluczowe znaczenie, ale to że dostępność tego zabiegu jest lepsza. Z zaćmą już nam się udało, bo kolejki na ten zabieg skróciły się w sposób zdecydowany.



A. Niedzielski to ekspert z zakresu zarządzania publicznego

Czy takie akcje, jak plebiscyt GL, pomagają poprawić ocenę polskiej służby zdrowia?

Myślę, że to właśnie jest ten klucz patrzenia na to, w jakim kierunku powinien się rozwijać system ochrony zdrowia. W tej chwili, jeśli popatrzymy na przykład na Narodowy Fundusz Zdrowia, to nie jesteśmy wysoko oceniani przez ludzi w badaniach społecznych. Mamy tutaj raptem 30 procent, mniej więcej, akceptacji społecznej. Myślę, że częściowo jest to też wynikiem tego, że perspektywa pacjenta nie była tak mocno obecna przy podejmowaniu różnych decyzji przez NFZ. Jednak tak, jak deklarowałem: teraz to się zmienia. Naszym wyznacznikiem, drogowskazem naszej polityki jest to, żeby właśnie perspektywa pacjenta była obecna przy podejmowaniu różnych decyzji. Tak, aby pacjent odczuwał ich realny efekt. I ten efekt naprawdę ma największe znaczenie.

Przyjechał pan w piątek, 19 lipca, na galę GL mimo że dzień wcześniej został pan powołany na stanowisko pełniącego obowiązki szefa Narodowego Funduszu Zdrowia i pewnie miał pan mnóstwo związanych z tym spraw.

To prawda. Rzeczywiście, wiele osób namawiało mnie, żebym nie przyjeżdżał, bo tam, w Warszawie wiele rzeczy się dzieje. Zdecydowałem się jednak na przyjazd ze

względu na wagę plebiscytu i jego idei, że perspektywę spojrzenia na służbę zdrowia może być perspektywa pacjenta. Chciałbym tym samym pokazać, że przesłanką mojej kadencji, mojego pełnienia obowiązków będzie właśnie pacjent i jego optyka widzenia, dlatego zdecydowałem się przyjechać na galę GL. Podkreślam tę perspektywę pacjenta, bo dla mnie ma ona znaczenie i chcę, żeby była wyznacznikiem tego, w jaki sposób ja będę prowadził sprawę NFZ. Patrząc na analogiczne instytucje zagranicze jak nasz Narodowy Fundusz Zdrowia, widać, że kryterium oceny świadczeniodawcy nie dotyczy tylko parametrów medycznych. Tam parametrem, który jest również ważnym, jak nie dominującym, jest badanie satysfakcji pacjenta. Na tej samej zasadzie jak badanie satysfakcji klienta, który przechodzi na przykład do banku i jest obsługiwany w ten sposób, by na końcu był zadowolony. Taka sama zasada panuje w szpitalnictwie krajów rozwiniętych. Jednym z kryteriów oceny jest to, czy pacjent był traktowany z należyтым szacunkiem, czy nie miał dyskomfortu i czy, na przykład catering był na odpowiednim poziomie. Te kryteria pokazują, że optyka pacjenta jest nie mniej ważna niż twarde wskaźniki przebiegu procesu leczenia. Taką tendencję widać na świecie i do tego będę dążył. ©©