

Pacjent i NFZ powinni działać razem

Rozpoczęliśmy drugą edycję akcji „Gazety Lubuskiej” i Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ „Hipokrates Lubuski 2019”. Jaka idea przyświeca naszemu plebiscytwi wyjaśnia Piotr Bromber, dyrektor LOW NFZ

Plebiscyt

Ilona Burkowska
iburkowska@gazetalubuska.pl

W ubiegłym roku akcja Hipokrates Lubuski cieszyła się wielkim zainteresowaniem środowiska medycznego i pacjentów, którzy wskazali, a potem wybrali najlepszych ich zdaniem lekarzy w województwie. W tym roku będzie podobnie?

Tak, cel jest dokładnie taki sam - wybranie najpopularniejszych lekarzy, pielęgniarek i przychodni w województwie lubuskim. Pamiętajmy, że uczestników zgłaszają pacjenci. Tutaj przede wszystkim to oni odgrywają ważną rolę, bo wybór jest od początku do końca ich. Zwycięzców nie będzie wybierała żadna kapituła ani komisja. Wybierający i głosujący pacjenci w ten sposób pokażą lekarzom swoje zaufanie. I właściwie

taki jest cel akcji. Z jednej strony jest ona afirmacją, promocją pewnych specjalizacji medycyny, a drugiej to coś, co buduje relację między pacjentem a lekarzem.

Dyrektorze, różnie między lekarzami a pacjentami bywa. Ci pierwsi czasami nie rozumieją pacjentów, a pacjenci wymagają więcej, niż mogą dostać...

Owszem, zdarza się i tak. Jednak ten plebiscyt to nagroda, uhonorowanie i ukoronowanie pracy lekarza. Szukamy lekarzy najlepszych. A o tym, czy tacy właśnie są, zdecydują ci, którzy mają do tego największe prawo, czyli pacjenci. Ich wybór to też sygnał dla innych osób, że ten konkretny lekarz wzbudza zaufanie. Tutaj to pacjenci są najważniejsi, bo to oni decydują. Dla lekarza z kolei ważne jest to, że pacjent chce oddać na niego głos. Ten głos ozna-

cza szacunek, zadowolenie, akceptację, zaufanie. To elementy budowania szerszych relacji, które są bardzo cenne na co dzień. Zaszczyc dla nominowanych jest tym większy, że wybierają pacjenci. Udział lekarza czy pielęgniarki w plebiscycie dowód na to, że przedstawiciele środowiska medycznego i pacjenci mogą i powinni myśleć wspólnie, razem, o zdrowiu.

Akcję zakończy uroczysta gala z wręczeniem statuetek i nagrodzeniem zwycięzców, a tę galę poprzedzi debata pod tytułem „NFZ jako instytucja zorientowana na pacjenta”.

Chcemy być instytucją otwartą na pacjenta. W praktyce ma to oznaczać wzrost pozytywnych doświadczeń pacjentów w kontaktach z NFZ. Stąd powstanie i przyjęcie Strategii NFZ. Zakłada ona przede wszystkim zmia-

nę sposobu myślenia i postrzegania problemów. Chcemy być innowacyjną instytucją zaufania społecznego.

Wiem, że powstała też księga jakości obsługi klientów NFZ. Będzie pomocna pacjentom?

Tak, jest to kolejne działanie NFZ ukierunkowane na pacjenta. Działanie które ma przełamać dotychczasowe, często stereotypowe myślenie o instytucji, jej roli oraz celach. Mamy świadomość, iż każdemu działaniu NFZ towarzyszą emocje. Nie zawsze pozytywne, częściej negatywne. Dlatego nie możemy ograniczyć się do odeśnięcia pacjenta do podstawy prawnej. Ważny jest również sposób komunikacji. Pamiętajmy też, iż nie wszystko da się opisać, sformalizować. Dlatego ważne jest kształtowanie postaw i relacji.

Dziękuję.



Piotr Bromber, dyrektor Lubuskiego Oddziału Wojewódzkiego NFZ