

Зубченко Полина Андреевна

студентка

ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет»

г. Тюмень, Тюменская область

МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ И МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Аннотация: в статье рассматриваются вспомогательные процессы, оказывающие влияние на уровень оказания медицинской помощи и услуг.

Ключевые слова: медицинская помощь, медицинские стандарты, услуги.

Медицинская помощь рассматривается как комплекс мероприятий, направленных на поддержание и восстановление здоровья населения. Качество медицинской помощи принято оценивать по таким критериям, как летальность в медицинских учреждениях; уровень расхождения диагнозов клинических и патологоанатомических; запущенность патологии по вине медицинских работников; количество удовлетворенных судебных исков на некачественную медицинскую помощь; средняя продолжительность предстоящей жизни; уровень естественного прироста населения. Все эти критерии практически напрямую не поддаются стоимостной оценке, поскольку в основе оценки качества медицинской помощи лежит стандарт.

Медицинские стандарты, лежащие в основе определения уровня качества медицинской помощи, разнообразны и квалифицируются по видам: стандарты объема, стандарты процесса, стандарты конечного результата.

Таким образом, медицинская помощь – это категория этико-профессиональная, в то время как медицинская услуга – категория бизнес-экономическая, а оказание медицинской помощи осуществляется путем предоставления медицинских услуг. Соответственно, в механизме ценообразования участвует не медицинская помощь как таковая, а стоимостное выражение такой экономической категории, как услуга. Следовательно, цену имеет только медицинская услуга, а не медицинская помощь.

Вспомогательные процессы создают условия для оптимального осуществления основных процессов, косвенно влияя на качество услуги, добавляя, как правило, ее ценность. Вспомогательные процессы напрямую не контактируют с предоставляемой услугой. К таким процессам относятся: процесс регистратуры; подготовки, обучения и аттестации персонала; стирки, уборки и очистки помещений, территорий; технического обслуживания оборудования и приборов и их материального обеспечения расходными материалами, реактивами, диагностическими средствами и пр.; управления документацией, устанавливающий порядок ее разработки, утверждения, ведения, пересмотра, архивации и др.

Процессный подход стал основополагающей базой управления современной организацией, поскольку. Представим систему менеджмента качества как часть общей системы руководства организацией, целью которой является эффективность и результативность ее работы. Поскольку качество предоставляемых медицинской организацией услуг определяется качеством процессов их подготовки, осуществления и контроля, то менеджмент качества в рамках СМК будет сводиться к руководству сетью процессов организации, которые «создают» качество предоставляемых услуг.

Качество медицинской помощи и качество медицинской услуги также различаются между собой, как и само существенное понимание этих категорий. Качество медицинской помощи определяется ее соответствием стандартам. Механизм, определяющий качество медицинской услуги, управляет с помощью движения финансовых потоков, формирующих факторы производства этой услуги и распределения вновь добавленной стоимости.

Сегодня в системе охраны здоровья Российской Федерации сложилось 5 важнейших видов цен, влияющие на конечную цену медицинской услуги:

- 1) бюджетные оценки;
- 2) тарифы государства на платные медицинские услуги.;
- 3) общие тарифы;
- 4) договорные цены;
- 5) свободные рыночные цены.

В заключение отметим, что необходимо помнить, что кроме экономической эффективности существуют медицинская, и социальная эффективность. Экономическая эффективность в здравоохранении не может быть определяющим критерием, главным является медицинская и социальная эффективность мероприятий по охране здоровья. Часто медицинская эффективность является доминирующей, требующей значительных затрат, отдача от которых может иметь место в отдаленном будущем или вовсе исключается.

Список литературы

1. Андерсен Б. Бизнес-процессы. Инструменты совершенствования.
2. Аристов О.В. Управление качеством.
3. Белоусов Н.И. Оценка качества медицинской помощи в ходе реализации пилотного проекта, направленного на повышение качества услуг в сфере здравоохранения / Белоусов Н.И., Калашников Н.М., Шварев В.В.
4. Брескина Т.Н. Обеспечение качества медицинских услуг и конкурентоспособности медицинской организации на основе внедрения принципов концепции TQM.
5. Организация оказания медицинской помощи [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://revolution.allbest.ru/medicine/00611708_0.html (дата обращения: 27.03.2018).