

კერძო სასწრაფო გადაუდებელი სამსახურების ფუნქციონირების
პრინციპები და მოსარგებლეთა კმაყოფილება

მარი შავშიშვილი

*სამაგისტრო ნაშრომი წარდგენილია ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტის
ბიზნესის სკოლაში ჯანდაცვის მენეჯმენტში*

*ბიზნეს ადმინისტრირების მაგისტრის მაგისტრის აკადემიური ხარისხის
მინიჭების მოთხოვნების შესაბამისად*

სამაგისტრო პროგრამა ჯანდაცვის პოლიტიკა და მენეჯმენტი

სამეცნიერო ხელმძღვანელი: თენგიზ ვერულავა,

მედიცინის აკადემიური დოქტორი, ასოცირებული პროფესორი

ილიას სახელმწიფო უნივერსიტეტი

თბილისი, 2015

განაცხადი

”როგორც წარდგენილი სადისერტაციო ნაშრომის ავტორი, ვაცხადებ, რომ ნაშრომი წარმოადგენს ჩემს ორიგინალურ ნამუშევარს და არ შეიცავს სხვა ავტორების მიერ აქამდე გამოქვეყნებულ, გამოსაქვეყნებლად მიღებულ ან დასაცავად წარდგენილ მასალებს, რომლებიც ნაშრომში არ არის მოხსენიებული ან ციტირებული სათანადო წესების შესაბამისად.

მარი შავშიშვილი

2015 წელი

აბსტრაქტი

შესავალი: ქვეყნის ტერიტორიაზე სამედიცინო სფეროს სერვისებით უზრუნველყოფის არათანაბარმა განაწილებამ განაპირობა პაციენტების მიგრაციის აუცილებლობა, რის უზრუნველყოფაშიც კერძო სასწრაფო სამედიცინო სამსახური აქტიურად არის ჩართული, სახელმწიფო სასწრაფო სამედიცინო დახმარებასთან ერთად. ბაზარზე კერძო სადაზღვევო კომპანიების მხრიდან დაზღვეულთათვის კერძო სასწრაფო სამედიცინო დახმარების შეთავაზებამ, განაპირობა კერძო სასწრაფო დახმარების ბრიგადების ბინაზე გამოძახების მოთხოვნის ზრდა, დიდია ბაზარზე შიდა სტანდარტით მომსახურების მსურველთა რაოდენობაც, რასაც 112-ის ბრიგადების არასაკმარისი რაოდენობა ან მათი მომსახურების შელუღული დიაპაზონი განაპირობებს. **მეთოდოლოგია:** რაოდენობრივი კვლევის ფარგლებში მოხდა სადაზღვევო კომპანიების საინფორმაციო სამსახურების გამოკითხვა და შიდა სტანდარტით მოსარგებლე პაციენტების სატელეფონო გამოკითხვა წინასწარ შედგენილი კითხვარის მიხედვით. **შედეგები:** კვლევის ფარგლებში 2013-2014 წლების რეფერალური გადაყვანების სტატისტიკა ემერჯენსი სერვისის სამიზნე რაიონების მიხედვით, შედარებულ იქნა პროგრამული გადაყვანების რაოდენობას - 2014 წ-ს 42,68 %-ით აღემატებოდა 2013 წლის გადაყვანებს, აღინიშნა 134 %-იანი ზრდა. კვლევის ფარგლებში განხორციელდა მაისის თვეში შიდა სტანდარტით მოსარგებლე პაციენტების სატელეფონო გამოკითხვა. რესპოდენტთა დაავადებებს შორის პირველ ადგილზეა გულსისხლძარღვთა პათოლოგიები (38%). გამოკითხულთა უმარველესობის აზრით კერძო სასწრაფო სამედიცინო დახმარებას გააჩნია უპირატესობა ამბულატორიულ სამედიცინო დაწესებულებასთან, რადგან გამოძახება შესაძლებელია დღე-ღამის ნებისმიერ მონაკვეთში (58%). პაციენტთა 57 % -ის აზრით კერძო სასწრაფო სამედიცინო დახმარებისგან ოპტიმალურად მოკლე დროში მიიღო დახმარება, 47 % კი აღნიშნავს დაგვიანებას, რაც წარმოადგენს ერთ-ერთ ძირითად პრობლემას. პაციენტთა უმრავლესობა ფიქრობს, რომ გამოსასწორებელია დროის ფაქტორი, ბინაზე მისვლა უნდა მოახერხონ უფრო ნაკლებ დროში და ასევე არ უნდა იყოს ბინაზე დაყოვნების შეზღუდული დრო. სადაზღვევო კომპანიების გამოკითხვისას, სადაზღვეოების უმეტესობა ასახელებს, რომ კერძო სასწრაფოს გამოძახება ხდება დროის ფაქტორის გამო. **დისკუსია, დასკვნა:** კერძო სასწრაფო დახმარების არსებობა მეტად მნიშვნელოვანია როგორც კერძო სექტორისთვის ასევე სახელმწიფოსთვის. კერძო სასწრაფო გადაუდებელი დახმარების სამსახურები უნდა

გადავიდნენ შემდეგ საფეხურზე, რაც მომსახურების ხარისხის ამაღლებას და დამატებითი სერვისების შეთავაზებას გულისხმობს.

ძირითადი საძიებო სიტყვები: კერძო სასწრაფო დახმარება, სახელმწიფო რეფერალური პროგრამა, სადაზღვევო

ABSTRACT

Introduction: The non-homogeneous distribution of medical field services on the country's territory has caused the necessity of patient migration and this is actively supported by the private urgent medical aid. Together with the state urgent medical aid, for the persons, insured by the private urgent medical aid companies, existing in the market, has caused the increase of number of calls for home, made by private urgent medical aid brigades; the number of persons wishing to be served according to the internal standards is also great, this is because the 112 brigades number is not enough and their services have the limited scope. **Methodology:** In the quantitative research frameworks, we have held the inquiry of the insurance companies information services and inquires the patients, being serves based on the internal standards according to the preliminarily drawn up questions.

Results: In the research framework in 2013-2014 the referral transportation statistics by the target regions number of the emergency service, was compared to the program transportation number – in 2014 the number of transportations was 42,68% greater than the same figure in 2013, there was the 134% growth. In the research framework the inquiry of patients, using the internal standards services was held in May. Among the respondents diseases, in the first place there are blood vessels pathologies (38%). Majority of respondents reckon, that the private urgent medical services have advantages before the ambulance medical institutions, because one can call them any time of the day and night period (58%). 57% of patients think, that they have received the aid from the private urgent medical services in optimally brief period of time, 47% noted, that they were late, and this is one of the key problems. Majority of the patients think, that we must correct the time-factor problem, the brigades must come at dwelling places more rapidly and the time must not be limited. When questioned the insurance companies, they mostly say, that people call the private urgent medical services just because of the time factor. **Discussion, conclusion:** Existence of the private urgent medical services is very significant for private sector, as well as for the state. The private urgent medical services must be transferred to the following stage, which means the increase of the service quality and the additional services offer.

Key search words: private urgent medical aid, state referral program, insurance.