

Совершенствование системы обеспечения и защиты прав граждан на получение доступной и качественной бесплатной медицинской помощи в рамках Программы государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи по результатам анализа данных анкетирования застрахованных граждан



Докладчик:
Заместитель директора СКФОМС
Булгакова Татьяна Яковлевна

Определение Всемирной организации здравоохранения

- гарантией качества медицинской помощи является обеспечение каждому больному того комплекса диагностической и терапевтической помощи, который привел бы к оптимальным для здоровья этого пациента результатам в соответствии с уровнем медицинской науки**

ст. 4 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

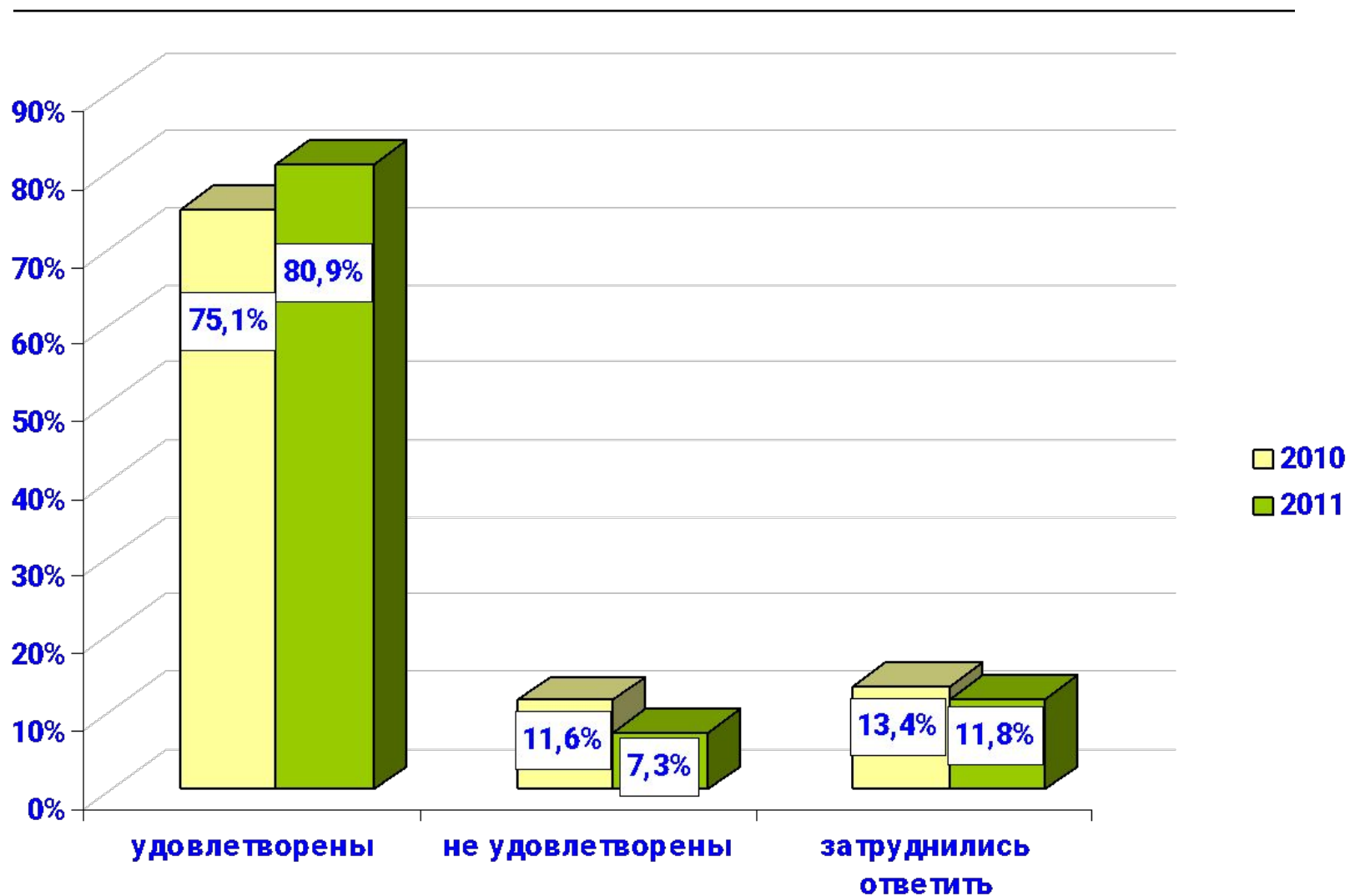
Основные принципы охраны здоровья

- ▣ соблюдение прав граждан в сфере охраны здоровья и обеспечение связанных с этими правами государственных гарантий**
- ▣ приоритет интересов пациента при оказании медицинской помощи**
- ▣ приоритет охраны здоровья детей**
- ▣ социальная защищенность граждан в случае утраты здоровья**
- ▣ ответственность органов государственной власти и органов местного самоуправления, должностных лиц организаций за обеспечение прав граждан в сфере охраны здоровья**
- ▣ доступность и качество медицинской помощи**
- ▣ недопустимость отказа в оказании медицинской помощи**
- ▣ приоритет профилактики в сфере охраны здоровья**
- ▣ соблюдение врачебной тайны**

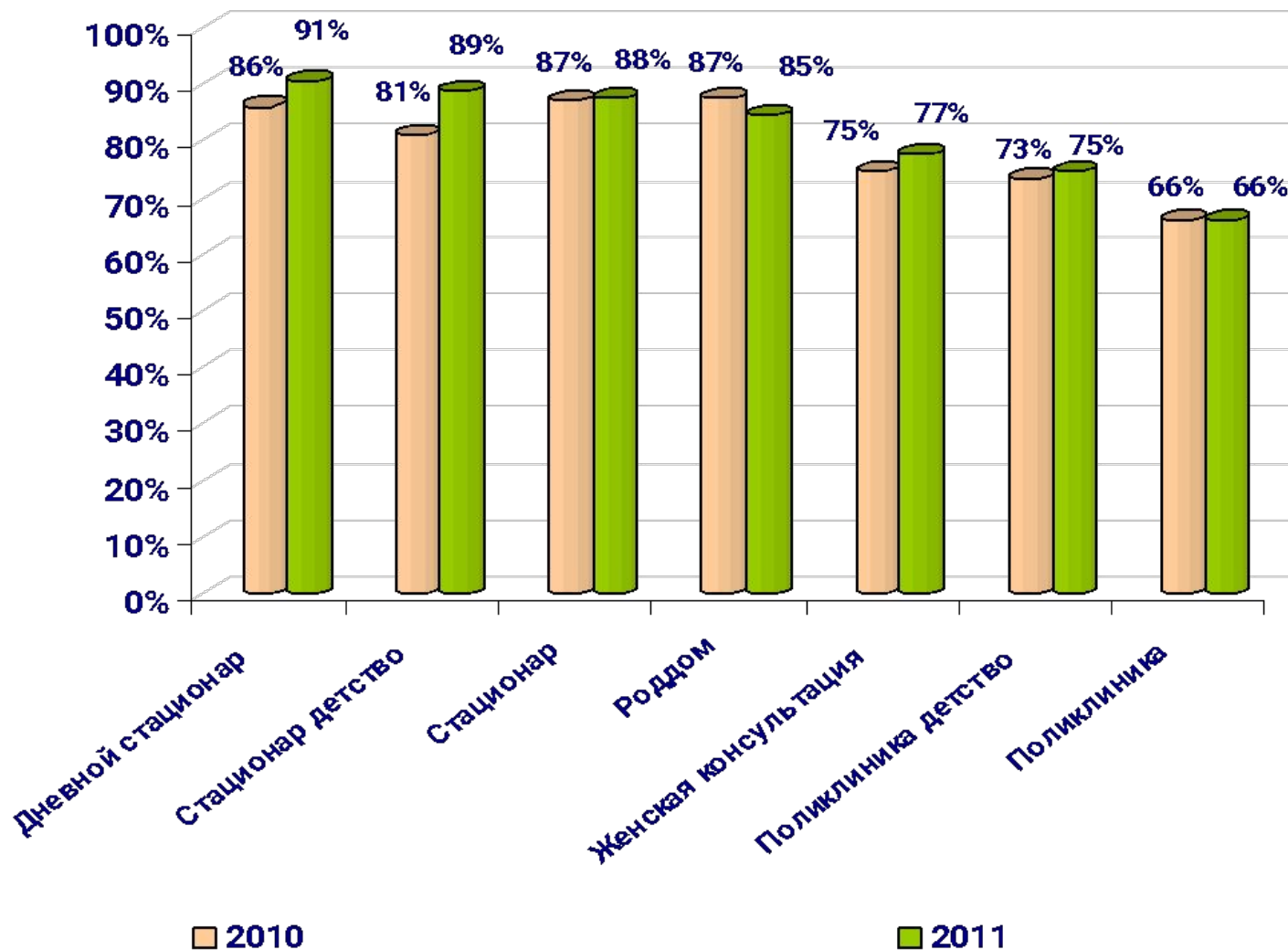
Критерии степени удовлетворенности пациентов качеством оказания медицинской помощи

- Удовлетворенность организацией работы структурных подразделений медицинских организаций**
- Соблюдение условий оказания медицинской помощи, в том числе сроков ожидания медицинской помощи, предоставляемой в плановом порядке, определенных Территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи на территории Ставропольского края**
- Причины и частота получения медицинских услуг на платной основе**
- Мнение пациентов об изменениях, произошедших за последний год, в оказании медицинской помощи**

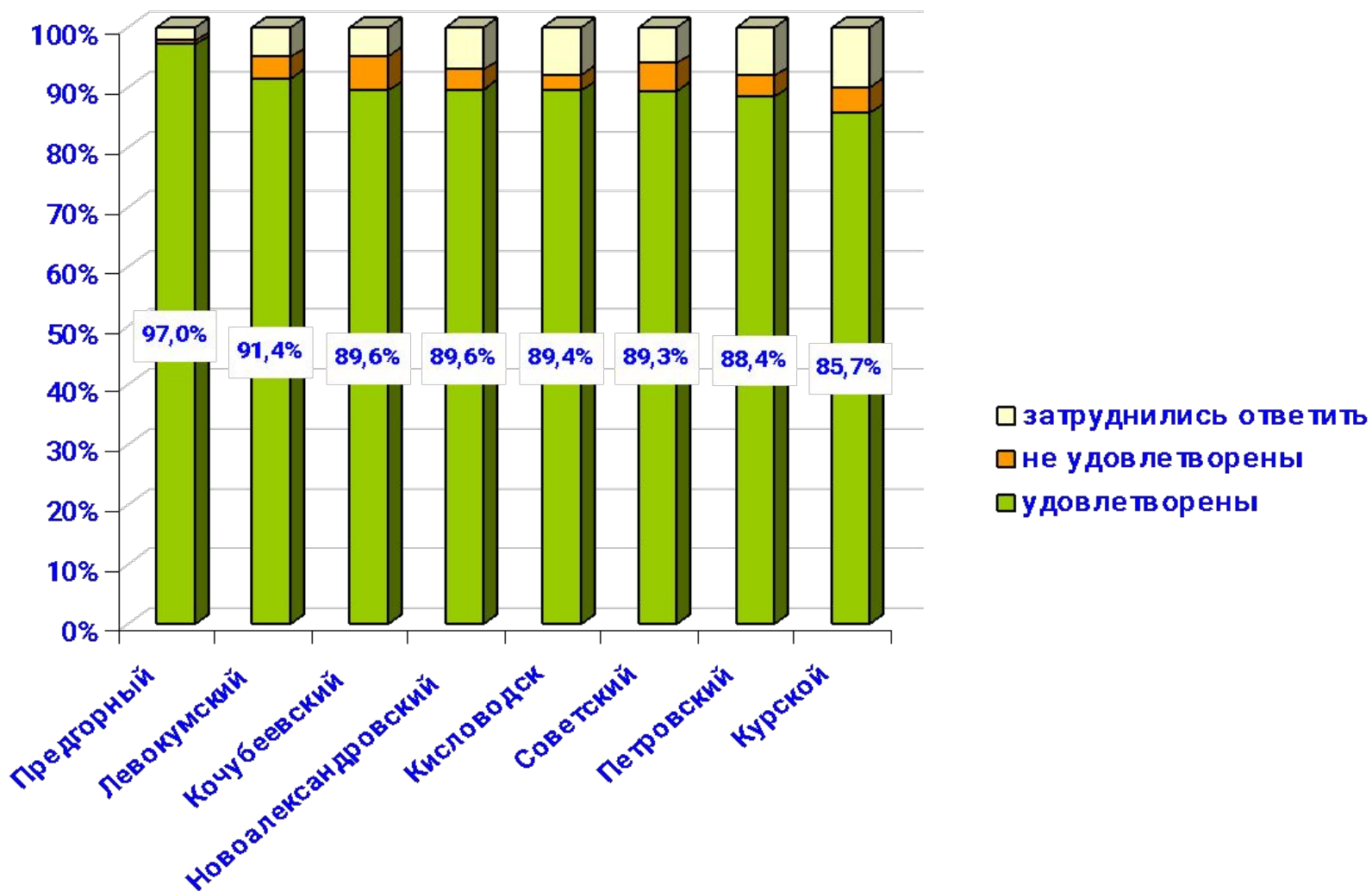
Итоги социологического опроса в 2010 – 2011 годах



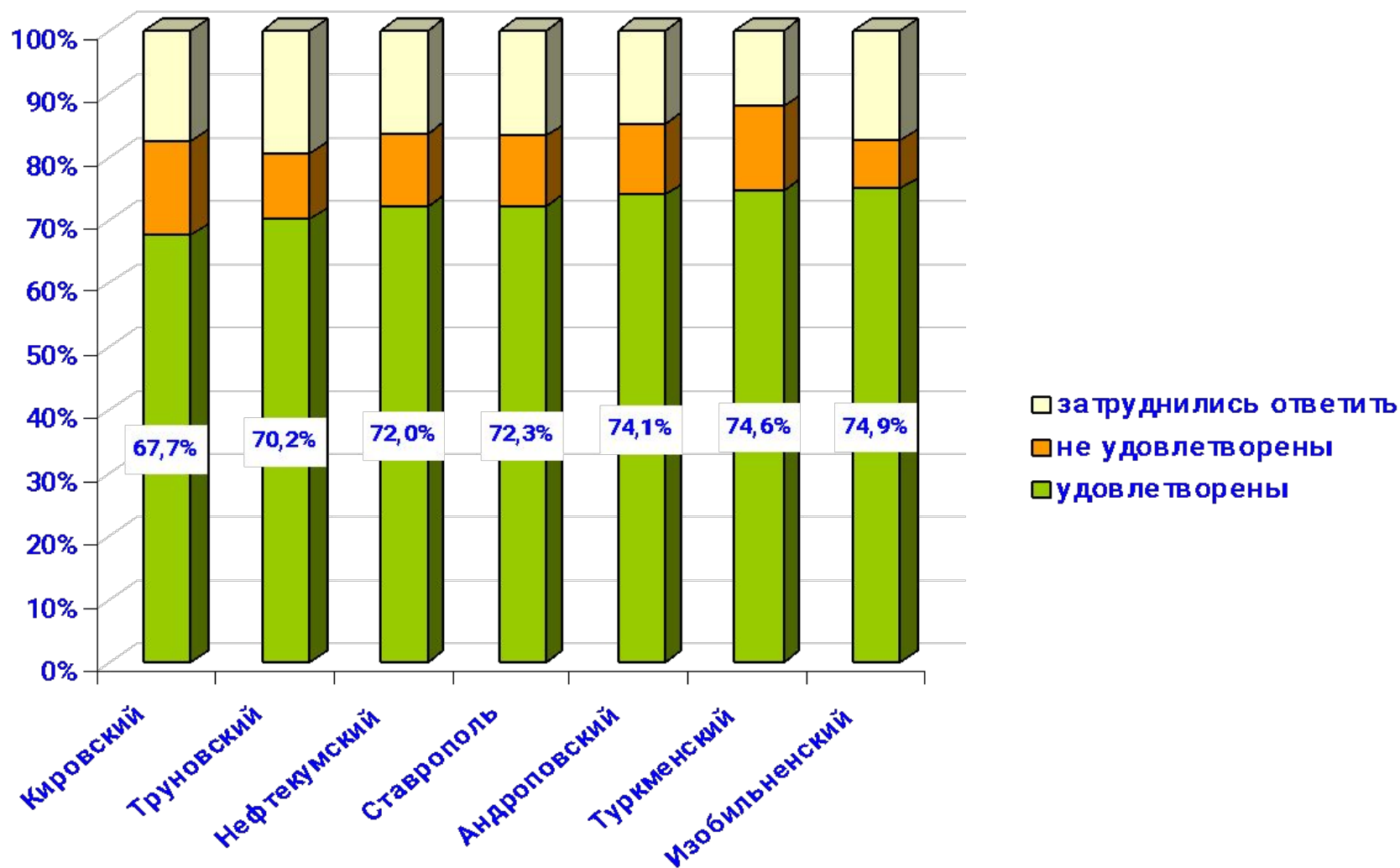
Показатели социологического мониторинга по условиям оказания медицинской помощи



Результаты анкетирования с высокой степенью удовлетворенности



Результаты анкетирования с низкой степенью удовлетворенности



Причины неудовлетворенности пациентов при получении стационарной медицинской помощи

| Причины неудовлетворенности | 2010 | 2011 |
|--|-------|-------|
| Плохое санитарно-техническое состояние помещений | 13,2% | 14,1% |
| Низкий уровень удовлетворенности питанием | 9,6% | 13,5% |
| Низкий уровень оснащенности диагностическим оборудованием | 12,5% | 11% |
| Отсутствие пандусов, подъемников и других средств для перемещения лиц с ограниченными физическими возможностями | 6,5% | 5,4% |
| Необходимость тратить собственные денежные средства на получение медицинских услуг и/или приобретение лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения | 4% | 4% |
| Длительный срок ожидания плановой госпитализации (более 2-х недель) | 2,3% | 2,7% |
| Отсутствие информации от лечащего врача о заболевании, тактике лечения и обследования | 2,6% | 1,5% |
| Недоброжелательность и невнимательность медицинского персонала | 2,7% | 1,2% |

Причины неудовлетворенности пациентов при получении амбулаторно-поликлинической медицинской помощи

| Причины неудовлетворенности | 2010 | 2011 |
|---|-------|-------|
| Недоступность врачей специалистов | 31,4% | 30,5% |
| Длительное время ожидания на прием к врачу | 27,3% | 25% |
| Длительное время ожидания в регистратуре | 24,3% | 21,1% |
| Низкий уровень оснащенности диагностическим оборудованием | 20,5% | 19,3% |
| Недостаточное количество сидячих мест перед кабинетами | 16,3% | 15,6% |
| Длительное время ожидания диагностических обследований | 11,6% | 11,2% |
| Длительное время ожидания на лабораторные исследования | 12,6% | 11,1% |
| Плохое санитарно-техническое состояние помещений | 7,2% | 8,8% |
| Отсутствие пандусов, подъемников и других средств для лиц с ограниченными физическими возможностями | 9,3% | 7,5% |
| Необходимость использования личных денежных средств при получении медицинской помощи | 7,8% | 6,4% |
| Недоброжелательность и невнимательность медицинского персонала | 6,3% | 5% |
| Отсутствие информации от лечащего врача о заболевании, тактике лечения и обследования | 2,8% | 1,6% |

Ведущие причины неудовлетворенности при получении стационарной и стационарозамещающей медицинской помощи в разрезе муниципальных образований

| Причины неудовлетворенности | Дневные стационары | Стационары | Детские стационары | Родильные дома |
|---|----------------------|-----------------------|---------------------------|-------------------------|
| Длительный срок ожидания плановой госпитализации (более 2-х недель) | Ессентуки 38% | Новоселицкий 24,5% | Пятигорск 8% | |
| Низкий уровень удовлетворенности питанием | | Труновский 51% | Нефтекумский - 53,7% | Петровский 73,3% |
| Плохое санитарно-техническое состояние помещений | Пятигорск 39% | Труновский 45% | Кировский 55% | Труновский 77,8% |
| Низкий уровень оснащенности диагностическим оборудованием | Кочубеевский – 54% | Труновский 57% | Андроповский – 54,8% | Александровский – 45,8% |
| Недоброжелательность и невнимательность медицинского персонала | Лермонтов 3,4% | Курской 8% | Нефтекумский – 12,2% | Минеральные Воды 7% |
| Отсутствие информации от лечащего врача о заболевании, тактике лечения и обследования | Андроповский – 11,5% | Курской 9% | Красногвардейский 3,7% | Ставрополь 7,9% |
| Необходимость использования личных денежных средств при получении медицинской помощи | Степновский 36% | Туркменский 34% | Изобильненский – 15,7% | Ставрополь 18,4% |
| Отсутствие пандусов, подъемников и других средств для перемещения лиц с ограниченными физическими возможностями | Арзгирский 34% | Курской 27% | Степновский 38,1% | Георгиевск 16% |

Ведущие причины неудовлетворенности при получении амбулаторно – поликлинической помощи в разрезе муниципальных образований



| Причины неудовлетворенности | Поликлиники | Детские поликлиники | Женские консультации |
|--|----------------------|------------------------|-------------------------|
| Длительное время ожидания в регистратуре | Ессентуки 68,5% | Пятигорск 68% | Ставрополь 40% |
| Длительное время ожидания на прием к врачу | Нефтекумский – 80,8% | Нефтекумский 79% | Грачевский 71,8% |
| Длительное время ожидания на лабораторные исследования | Труновский 39% | Ессентуки 28% | Советский 25% |
| Длительное время ожидания диагностических обследований | Нефтекумский – 36,2% | Ессентуки 47% | Апанасенковский – 29% |
| Недоброжелательность медицинского персонала | Ессентуки 44% | Невинномысск 14,4% | Красногвардейский – 19% |
| Необходимость использования личных денежных средств при получении медицинской помощи | Лермонтов 28% | Ставрополь 12,9% | Нефтекумский 21,7% |
| Недоступность врачей - специалистов | Кировский 73,3% | Кировский 64,9% | |
| Низкий уровень оснащенности оборудованием | Ипатовский 57% | Кировский 59,5% | Апанасенковский – 58% |
| Недостаточное количество сидячих мест | Кировский 42,6% | Пятигорск 51% | Труновский 51,1% |
| Плохое санитарно-техническое состояние помещений | Пятигорск 54% | Изобильненский – 55% | Минеральные Воды – 32% |
| Отсутствие пандусов и других средств для перемещения лиц с ограниченными физическими возможностями | Кировский 43,6% | Изобильненский – 41,5% | Труновский 30,9% |

Мероприятия по оптимизации работы регистратуры

- ▣ пересмотрены графики работы регистраторов в трех медицинских организациях (в МБУЗ «Шпаковская ЦРБ» организована работа в субботу)**
- ▣ организованы дополнительные рабочие места для медрегистраторов в восьми медицинских организациях**
- ▣ организована предварительная запись на прием к врачам в четырнадцати медицинских организациях**
- ▣ окончена или завершается работа по установке локальных сетей электронной записи на прием к врачу в девяти медицинских организациях**
- ▣ в МБУЗ «Георгиевская ЦГБ» (женская консультация) обеспечен доступ на сайт для электронной записи к врачам**
- ▣ оснащены компьютерами регистратуры и кабинеты врачей в семи медицинских организациях.**

Мероприятия по обеспечению доступности специалистов

- организован прием граждан врачами - специалистами краевых медицинских организаций в двух медицинских организациях районного уровня**
- в МУЗ «Александровская участковая больница» ведут прием специалисты МБУЗ «Незлобненская районная больница»**
- направлено на обучение или прошли переподготовку по различным специальностям 24 врача и 12 медицинских сестер**
- трудоустроено более 14 педиатров участковых, 26 терапевтов-участковых, 120 врачей специалистов**

Мероприятия по оснащению медицинским оборудованием и оптимизации лекарственного обеспечения

- закуплены компьютерный томограф, четыре рентгеновских аппарата, маммограф, шесть лапароскопических стоек, семь аппаратов суточного мониторинга ЭКГ и АД, семь аппаратов искусственной вентиляции легких, пять аппаратов для ультразвуковых исследований, двенадцать автоматических анализаторов для лабораторных исследований, ультразвуковой скальпель "Гармоник" для открытых и лапароскопических операций, физиотерапевтическое и другое оборудование**
- активизирована работа формулярных комиссий в восьми медицинских организациях, усилен контроль рационального назначения лекарственных препаратов, пересмотрены формуляры лекарственных средств в двух медицинских организациях, в МБУЗ «Георгиевская ЦГБ» планируется внедрение автоматизированного персонафицированного учета лекарственных средств**

Прочие мероприятия

- прошли обучение сотрудники пищеблоков трех медицинских организаций, с увеличением норматива затрат на питание расширен ассортимент закупаемых продуктов и откорректировано семидневное меню с включением третьего блюда в трех медицинских организациях**
- установлены пандусы в пяти медицинских организациях, планируется установка в шести медицинских организациях**
- проводятся или закончены капитальные и текущие ремонты в 28 медицинских организациях**

Приоритетные направления деятельности СКФОМС в 2012 году в сфере защиты прав застрахованных в системе обязательного медицинского страхования



- ▣ **В работе с обращениями граждан - развитие службы страховых представителей в медицинских организациях, обеспечение доступности консультативной помощи с применением современных коммуникативных технологий, активизация работы по судебному отстаиванию прав и законных интересов застрахованных лиц**
- ▣ **В организации контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи - организация подготовки и переподготовки кадров для осуществления экспертной деятельности в сфере ОМС, контроль деятельности СМО путем организации повторного контроля объемов, сроков, качества и условий предоставления медицинской помощи, использование результатов экспертной деятельности для разработки системы мер, направленных на повышение доступности и качества медицинской помощи**
- ▣ **В координации взаимодействия субъектов контроля качества медицинской помощи на территории Ставропольского края - организационно-методическая работа в сфере ОМС, подготовка нормативно-методических документов, регламентирующих деятельность всех участников ОМС в сфере защиты прав застрахованных, согласование планов деятельности СМО по контролю качества медицинской помощи**
- ▣ **В информационно - разъяснительной работе о правах и обязанностях в системе ОМС, проведении социологического мониторинга удовлетворенности граждан доступностью и качеством медицинской помощи - расширение форм и методов работы по информированию граждан об их правах в системе ОМС, организация проверки деятельности медицинских организаций по информированию граждан, в том числе на собственных сайтах в сети «Интернет», использование результатов социологического мониторинга для принятия управленческих решений и разработки плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе анкетирования**