IV ФОРУМ 17 НОЯБРЯ 2022

СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ: НОВОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ В ДИАЛОГЕ С КАЖДЫМ

Разработка системы оценки доступности медицинской помощи на основе анализа результатов деятельности ГБУЗ МНПЦДК ДЗМ

Новожилова А.С
Видякин А.П.
Часова Г.К.

Цель исследования

Предложить систему оценки доступности медицинской помощи и разработать комплекс мероприятий по улучшению доступности медицинской помощи на примере ГБУЗ «МНПЦДК ДЗМ»

ГБУЗ «МНПЦДК ДЗМ»

это флагманское учреждение г. Москвы дерматовенерологического и косметологического профиля, созданное в соответствии с приказом Департамента здравоохранения Москвы в 2011 году, путем объединения кожно-венерологических диспансеров города Москвы

По состоянию на 20.07.2022 г. длительность ожидания записи на прием к специалистам Центра составляла:

дерматологический прием

до 7 дней

венерологический прием

до 5 дней

детский прием

до 7 дней

Согласно «Программе государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов», утвержденной Правительством Российской Федерации от 18.12.2021 г., сроки проведения консультаций врачей-специалистов не должны превышать 14 дней со дня обращения пациента в медицинскую организацию.

Однако, анализ текущей статистики продемонстрировал, что возможно сокращение этих сроков, в результате чего было установлено значение **целевого показателя** на уровне **до 3 дней**

Доступность медицинской помощи в ЦНДК

В октябре 2017 года в ГБУЗ МНПЦДК ДЗМ было открыто уникальное по своим возможностям подразделение - Центр неинвазивной диагностики кожи (ЦНДК)

№ п/п	Врачи	Длительность ожидания записи на прием
1	№1	35
2	№2	20
3	№3	27
4	№4	20
5	№5	20

Доступность медицинской помощи в КПО

Для помощи больным с редкими и сложными в диагностическом плане дерматозами, а также решения задач, связанных с трудностями в трактовке результатов исследований и подборе терапии пациентам с инфекциями, передаваемыми половым путем, в ГБУЗ МНПЦДК ДЗМ функционирует консультативно-поликлиническое отделение (КПО)

№ п/п	Врачи	Длительность ожидания записи на прием
1	№ 1	16
2	№ 2	27
3	№ 3	14
4	№ 4	19
5	№ 5	40
6	№ 6	16
7	№ 7	16
8	№ 8	19
9	№ 9	20

Распределение по каналам записи

Структура записей по каналам

Канал записи	Осуществлено записей к врачу за 1 полугодие 2022 г.	Целевой показатель
регистратура	401 460 (**40%**)	**не более 30%**
медицинский персонал	258 731 **(26%)**	**-**
call-центр	194 814 **(19%)**	**-**
сайт	152 664 **(15%)**	**не менее 50%**

Анализ работы Call-центра

- **Всего поступило 679 тыс. звонков, из них принято 431 тыс.**

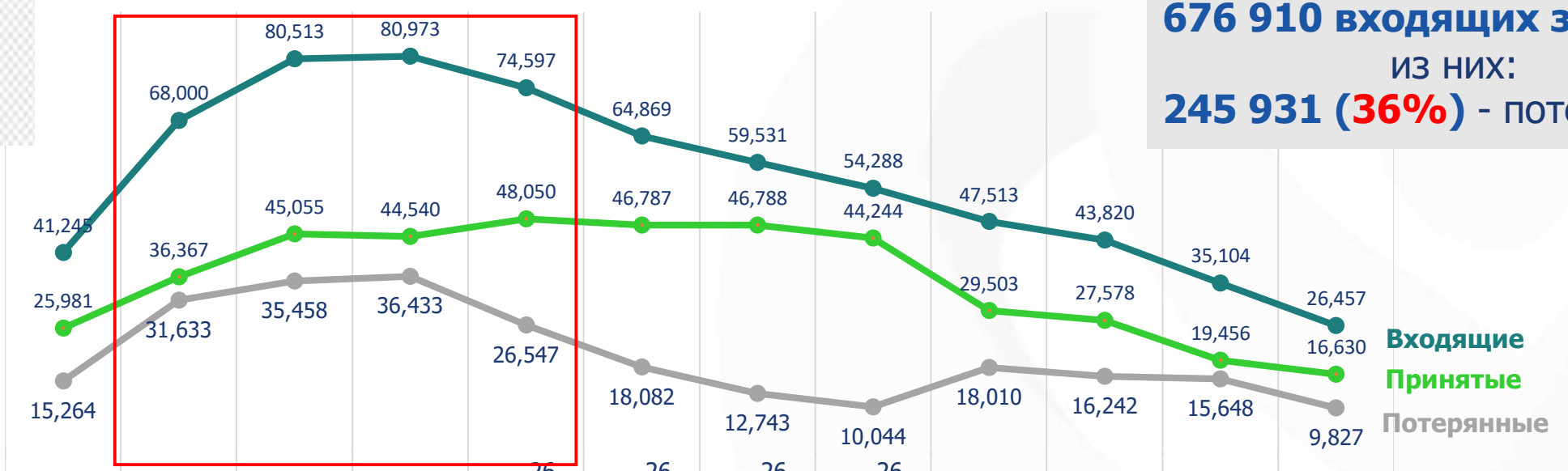
- **Структура принятых звонков:**
  - Запись на прием – **50%** - 215,5 тыс.
  - Уточнение информации – **20%** - 86 тыс.
  - По вопросам освидетельствования иностранных граждан – **15%** - 64,5 тыс.
  - Платные услуги – **10%** - 43 тыс.
  - Прочие – **5%** - 21,5 тыс.

Целевой показатель:
- снижение доли «уточняющих» звонков до 10%
- выделенная линия по мигрантам
- СМС-информирование

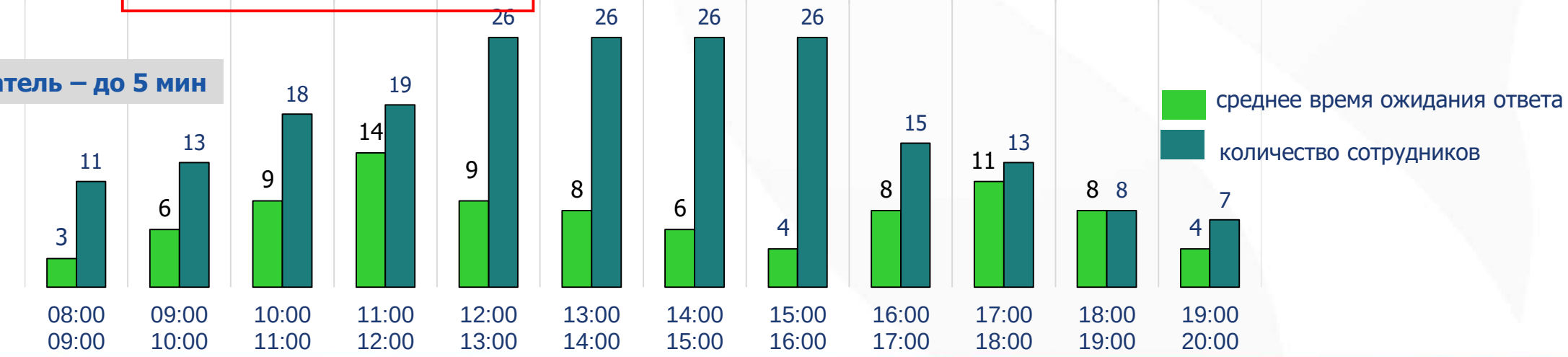
Анализ работы Call- центра

Пик входящих звонков

676 910 входящих звонков
из них:
245 931 (36%) - потерянных



Целевой показатель – до 5 мин



№ п/п	Филиал	Свободно окон для записи на 1 врача (горизонт 14 дней) на 13.07.	Количество свободных окон для записи (горизонт 14 дней)	Количество врачей по online-записи	Доля врачей по online-записи от общего штата врачей
1	Филиал 1	35,9	359	10	100%
2	Филиал 2	32,8	1182	36	84%
3	Филиал 3	32,1	353	11	73%
4	Филиал 4	31,8	509	16	73%
5	Филиал 5	30,3	364	12	92%
6	Филиал 6	18,7	356	19	79%
7	Филиал 7	17,9	341	19	90%
8	Филиал 8	13	169	13	37%
9	Филиал 9	12,7	229	18	82%
10	Филиал 10	11,3	181	16	100%
11	Филиал 11	11,2	370	33	77%
12	Филиал 12	8,9	142	16	84%
13	Филиал 13	7,9	111	14	100%
14	Филиал 14	6,9	124	18	78%
15	Филиал 15	4,2	89	21	88%
16	Филиал 16	3,3	70	21	81%
17	Филиал 17	1,8	35	19	90%
Среднее значение		**16**	**4984**	**312**	**80%**

Анализ работы веб-сайта

4 984

Количество доступных ячеек для записи

16

Среднее количество свободных окон для записи на 1 врача

80%

Доля врачей представленных на сайте от общего штата врачей

Целевой показатель - 95%

Медицинский персонал

Всего было выполнено
записей за
1 полугодие 2022 года:

187 110

17 % приемов
не состоялось
(31 682)

**Целевой показатель –
потеря не более 5%**

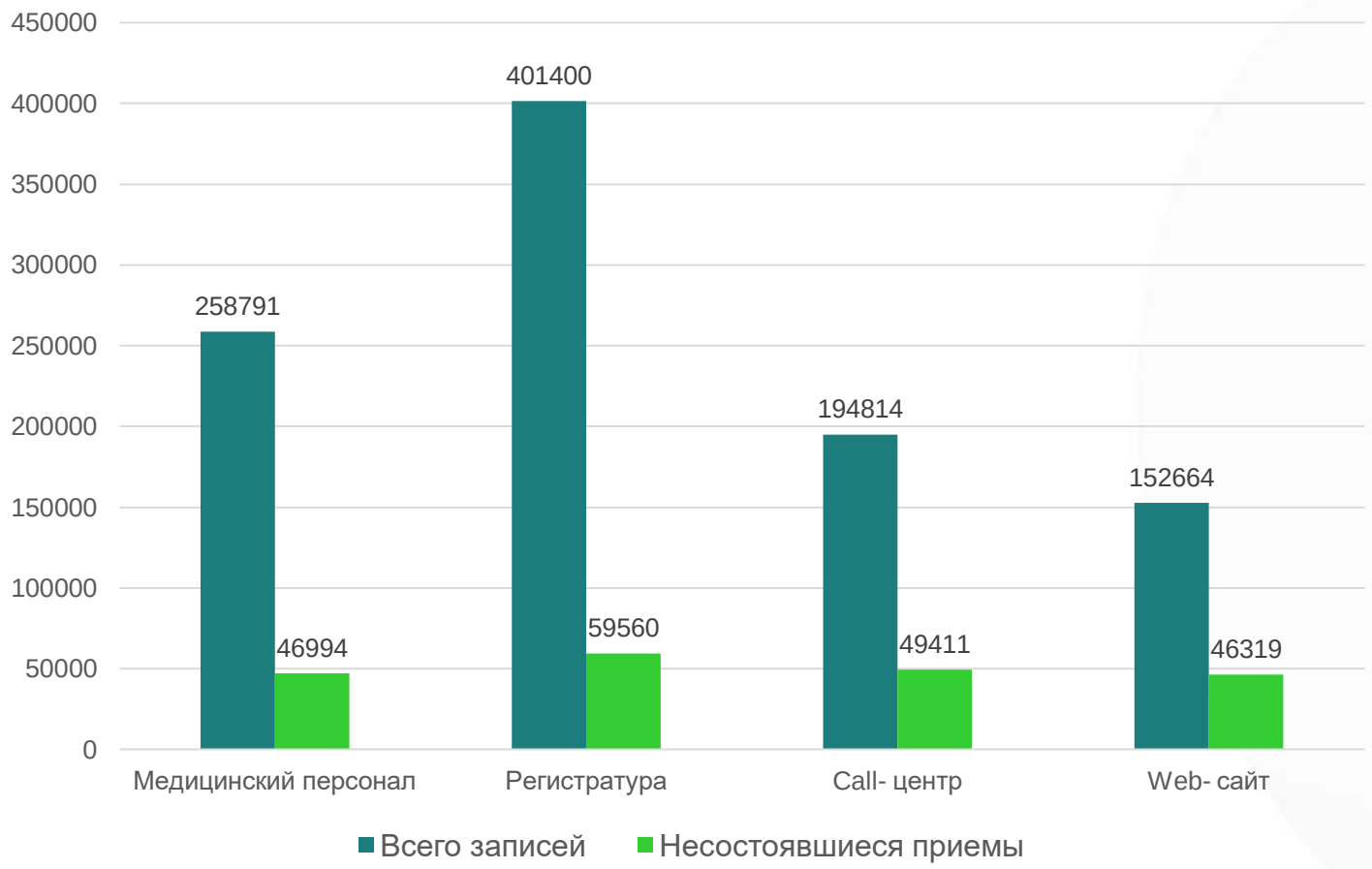
Жалобы пациентов

Всего было подано
жалоб
1 полугодие 2022 года:
109

Из них 52 % по вопросам доступности медицинской помощи

Целевой показатель – 20 %

Несостоявшиеся приемы



Всего записей к врачу (все каналы) 1 полугодие 2022 года:

1 007 669

20 % приемов не состоялось **(198 689)**

Целевой показатель – потеря не более 10%

Мероприятия и ожидаемый результат

Мероприятие	Ожидаемый результат
СМС-оповещение пациентов (филиал, адрес, дата и время записи, врач и др.)	✓ Снижение нагрузки на Call-центр ✓ Уменьшение «потерянных» звонков ✓ Снижение числа «уточняющих» звонков ✓ Сокращение времени ожидания ответа оператора ✓ Снижение НЕсостоявшихся визитов ✓ Удобство для пациента
Объединение в Medwork всех окон для записи в один массив независимо от канала записи	✓ Повышение доступности записи по любому каналу ✓ Повышение доступности записи по удаленным каналам, без посещения регистратуры (call-центр, сайт)
Анализ несостоявшихся приемов Анализ частоты повторных приемов Анализ записей врачами к самим себе	✓ Снижение НЕсостоявшихся приемов ✓ Высвобождение окон для записи на прием ✓ Оптимальное использование ресурсов Центра ✓ Рациональная частота записи

Мероприятия и ожидаемый результат

Мероприятие	Ожидаемый результат
Создание Личного кабинета пациента на сайте Центра	✓ Сохранение данных для удобной повторной записи ✓ Информация для пациента (филиал, адрес, дата и время записи, врач и др.) ✓ Отображение результатов обследования в кабинете
Единый формат раздела записи на сайте («специализация» врача, меню записи)	✓ Удобный и понятный процесс записи для пациентов ✓ Сокращение числа «специализаций» повысит доступность записи
Увеличение доли врачей по online-записи от общего штата врачей в филиале	✓ Повышение доступности записи Online
Создание выделенной линии для звонков по освидетельствованию иностранных граждан	✓ Сокращение времени ожидания ответа оператора ✓ Снижение нагрузки на Call-центр ✓ Уменьшение «потерянных» звонков
Регулирование количества операторов по временным интервалам в зависимости от объема входящих звонков	

Реализация целевых показателей

Показатель	Текущее значение	Целевой показатель
Доступность записи	до 8 дней	до 3 дней
Доступность записи в КПО и ЦНДК ООСМП	КПО – до 23 дней ЦНДК – до 36 дней	до 10 дней
Время ожидания ответа оператора	до 14 минут	до 5 минут
Потерянные звонки	36%	до 20%
«Уточняющие» звонки	20%	до 10%
Доля врачей online	80%	95%
Доля жалоб на доступность медицинской помощи	48%	до 20%
Запись через удаленные каналы записи	34%	не менее 50%
Запись через регистратуру	40%	до 30%
Несостоявшиеся приемы	20%	до 10%

IV ФОРУМ 17 НОЯБРЯ 2022

СОЦИОЛОГИЯ ЗДОРОВЬЯ:
НОВОЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЕ
В ДИАЛОГЕ С КАЖДЫМ

КОНКУРС
«НОВЫЕ ИДЕИ ДЛЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ»

Спасибо за внимание!