

# КАК ОБЩЕНИЕ С ПАЦИЕНТАМИ ПОМОГАЕТ УЛУЧШАТЬ КАЧЕСТВО МЕДУСЛУГ?

Уральская страховая компания «АСТРА-МЕТАЛЛ» представляет свой практический опыт по использованию информационной поддержки пациентов для контроля и экспертизы качества медицинских услуг. Основными инструментами стали анализ результатов диспансеризации в 2018 году и опрос пациентов.





**Сергей Уфимцев** Директор по медицине OOO CMK «ACTPA-METAЛЛ»

Информационное сопровождение и поддержка пациентов на всех этапах оказания медицинской помощи – активно развивающийся стандарт работы страховых медицинских организаций. Чтобы работать эффективнее, страховая медицинская компания «АСТРА-МЕТАЛЛ» решила с помощью анализа и социологических опросов определить наиболее значимые проблемные зоны.

Для анализа СМК «АСТРА-МЕТАЛЛ» взяла пациентов, прошедших диспансеризацию в 2018 году, которым по итогам были присвоены І и ІІ группы здоровья – таких оказалось 65,6 тысячи человек. Из них выбрали обращения в амбулаторно-поликлиническое звено в январе—мае 2019 года: у 91 человека или 0,14 % пациентов с І и ІІ группами здоровья после диспансеризации было впервые выявлено онкологическое заболевание.

Далее анализ специалисты «АСТРА-МЕТАЛЛ» сосредоточили именно на пациентах с выявленной онкологией с разных точек зрения: возраст, территория прохождения диспансеризации.

А колл-центр страховой медицинской компании провел телефонный опрос этих пациентов по теме диспансеризации и качества услуг.

После этого управление по медицинской экспертизе СМК «АСТРА-МЕТАЛЛ» запросило медицинскую документацию опрошенных пациентов. Им предоставили данные только по 82 случаям из 91 (в двух случаях документы не предоставили по объективным причинам). Страховая компания провела 110 экспертиз качества медицинской помощи с привлечением 45 онкологов и 65 терапевтов.



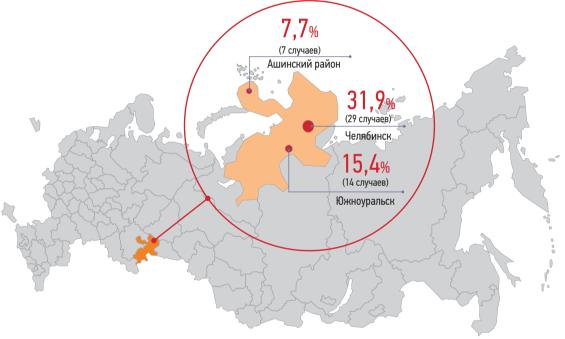


### Результаты анализа и опроса пациентов с выявленной онкологией





## География диспансеризации в медицинских учреждениях Челябинской области



## Опрос пациентов через колл-центр:



ответили на вопросы, остальные отказались или были недоступны



или
28 пациентов —
подтвердили прохождение
диспансеризации
и удовлетворены
медицинскими услугами



или
5 пациентов— сообщили,
что не проходили
диспансеризацию
в 2018 году



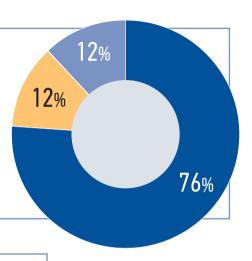
или
2 пациента — отметили
формальность
диспансеризации

#### Результаты экспертизы по инициативе СМК «АСТРА-МЕТАЛЛ»

Выявлен 31 дефект оказания медицинской помощи:

# 20,7% KAYECTBO УСЛУГ

Невыполнение, несвоевременное или ненадлежащее выполнение диагностических / лечебных мероприятий, оперативных вмешательств в соответствии с порядком оказания медицинской помощи, клинических рекомендаций, стандартов медпомощи, в т. ч. рекомендаций медицинских работников национальных медицинских исследовательских центров в ходе консультаций / консилиумов с применением телемедицины

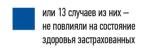


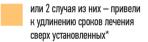
# 13,4% документация

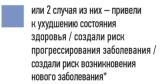
Отсутствие в медицинской документации результатов обследований, осмотров, консультаций специалистов, дневниковых записей, позволяющих оценить динамику состояния здоровья, объем, характер, условия предоставления медпомощи и провести оценку ее качества



Непредставление медицинской документации, подтверждающей факт оказания застрахованному лицу медицинской помощи в медицинской организации без объективных причин







<sup>\*</sup> За исключением случаев отказа застрахованного лица от медицинского вмешательства в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

#### Основные выводы на основе анализа

Благодаря дополнительным мерам информационного сопровождения застрахованных лиц получены новые возможности контроля качества проведения диспансеризации, в том числе — борьба с приписками и формализмом при ее проведении.

2

Опыт сопоставления информации о проведенной диспансеризации и впервые выявленных случаях онкологии позволяет сформировать базу для проведения мультидисциплинарных тематических экспертиз, что окажет положительное влияние на качество оказания медицинской помощи.