

К ВРАЧУ – ТОЧНО ВОВРЕМЯ!

Ни для кого не новость, что плановая медицинская помощь в нашем городе оказывается по времени и по предварительной записи. Многие к этому привыкли. Некоторые считают это неудобным, полагая, что если проблема возникла, к врачу нужно бежать со всех ног, и доктор обязан принять больного немедленно. Так или иначе, предварительная запись на приём по времени не только прочно вошла в нашу жизнь, но и приобретает особую роль в условиях «ковидной» эпидемиологической обстановки.

КОВИДНАЯ ВЕСНА

К началу эпидемии коронавирусной инфекции и медики, и пациенты оказались во многом не готовы. Роспотребнадзор в целях снижения рисков распространения ковида ввёл жёсткие ограничения на профилактические осмотры, диспансеризацию и плановую медицинскую помощь.

Действительно, для пациентов с такими заболеваниями как сахарный диабет, ишемическая болезнь сердца, сердечная недостаточность, бронхиальная астма, риски тяжелого течения коронавирусной инфекции существенно выше. Поэтому уберечь их от заражения в условиях, когда здравоохранение города мобилизовано не полностью, и обеспечить помощь на дому, на тот момент было, пожалуй, правильным решением.

В то же время, к сожалению, коронавирус не отменяет возникновения, обострений и прогрессирования других, в т.ч. хронических заболеваний. Пациенты с болезнями, не связанными с ковидом, по жёстким, но объективным причинам столкнулись со снижением доступности медицинской помощи, порой были вынуждены лечиться самостоятельно, без «свежих» исследований и рекомендаций врачей. В результате мы получили достаточное количество ухудшений состояния у этих людей.

ВЕРНИСЬ, Я ВСЁ ПРОЩУ!

Как только позволила эпидемиологическая ситуация, ограничения на плановую медицинскую помощь были сняты, и люди при соблюдении мер безопасности наконец смогли попасть к врачам специалистам.

Сегодня имеется ожидаемая отчётливая динамика подъёма заболеваемости, поэтому чёткость, слаженность и исполнительность всех

сторон участников процесса оказания плановой медицинской помощи снова приобретает особую роль.

Вопросов к врачам у людей накопилось много, и очень не хотелось бы, чтобы ситуация дошла до необходимости новых ограничений планового приёма. Для того, чтобы и «волки были сыты, и овцы целы», необходимо свести к минимуму количество социальных контактов, в том числе в учреждениях здравоохранения. Эффективно выполнить эту задачу помогают бережливые технологии.

В Санкт-Петербурге в проект «Новая модель медицинской организации, оказывающей первичную медико-санитарную помощь» включены все детские и взрослые поликлиники «первичного звена».

Практикующие врачи и организаторы здравоохранения, выполняя поручение Президента о переходе на бережливые технологии, стараются наладить предварительную, в том числе удалённую запись на прием точно по времени, точно в срок.

К сожалению, не все граждане, даже в условиях угрозы COVID-19, готовы принимать эти «правила игры».

ПРАВО ИМЕЮ?

Безусловно, имеются категории граждан, которым Федеральное законодательство даёт право на внеочередной приём. И, конечно, эти люди и нуждаются в особенном отношении, и заслужили его. Но понятие права на внеочередной приём не исключает запись по времени, и задача поликлиники – организовать доступ этих категорий граждан к внеочередному приёму.

Да и любой гражданин, в соответствии с действующей программой государственных гарантий оказания медицинской помощи, вправе рассчитывать на её оказание в установленные сроки.

Однако, давайте представим себе, если, например, человек, по закону имеющий право прийти к врачу без очереди, станет этим правом злоупотреблять?

Если льготник будет регулярно приходить на плановый приём без записи, без предварительного согласования, вклиниваться в стройную систему записи по времени, нарушая очередность приёма, вероятно, нервничать будут все, чей приём по времени задерживается, да и врач будет

огорчён, и ему будет непросто сосредоточиться на решении проблемы пациента.

НАЖМИ НА КНОПКУ – ПОЛУЧИШЬ РЕЗУЛЬТАТ

Запись к врачу «точно вовремя» удобна и пациенту, и врачу. Если говорить и о детях, и о взрослых, то организованная по времени работа поликлиники позволяет пациентам (или их родителям) удобнее строить свои планы, уменьшить время контакта с другими людьми в очереди, не нервничать перед кабинетом доктора. Кроме того, пациенты, пришедшие по предварительной записи, получают больше времени на осмотр и непосредственное общение с врачом, что, безусловно, повысит качество оказываемой медицинской помощи и улучшит результат лечения. Спокойно работающий врач работает лучше – в этом выгода для пациента.

А ЕСЛИ ВДРУГ?

Важно, что работа поликлиник по предварительной записи и «точно вовремя» не отменяет возможности получить неотложную помощь: и в детских, и во взрослых поликлиниках работают кабинеты неотложной помощи и дежурные врачи. Они окажут помощь быстро и качественно, при необходимости вызовут «скорую» и в случае острого состояния, требующего госпитализации, передадут пациента «с рук на руки».

ТОЧНО ВОВРЕМЯ - ВЫГОДНО!

Таким образом, предварительная запись на приёмы в поликлинику по времени выгодна всем. Она позволяет не только удобно работать врачам и медсёстрам, но и, в первую очередь, создаёт дополнительную ценность для тех, кто обращается в медицинскую организацию. Вышеизложенные меры особенно важны в сложившейся эпидситуации и позволяют ликвидировать очереди и неоправданные скопления людей.

Порядок, спокойствие в поликлинике и взаимоуважение пациентов и медиков за счёт следования простым правилам организованной предварительной записи дают больше времени для приема, больше внимания каждому пациенту. За счёт этого, конечно, повышается и качество медицинской помощи в поликлиниках, и её доступность.

*Региональный центр организации
первичной медико-санитарной помощи
СПб ГКУЗ «Городской центр медицинской профилактики»*