

Проблема очередей не нова. В настоящее время она на контроле у и.о. Главы республики, и.о. министра здравоохранения, разработан пилотный проект «поликлиника без очередей» для трех поликлиник Ижевска. Какова ситуация в Завьяловской районной больнице и какие перспективы в этом направлении? На эти вопросы отвечает главный врач Завьяловской районной больницы Андрей ДЕМИН.

— Все ненавидят очереди, каждый хочет прийти и сразу получить услугу. При этом никто не думает о том, что они и есть элементы, её создающие. А привела их к созданию очереди потребность в получении помощи при собственной неорганизованности, нежелании потратить 15 минут на предварительную запись, чтобы не стоять в очереди 2 часа.

Регулярно хожу общаться в «очередь», возмущения у пациентов масса, совет один: «Сделайте что-нибудь!». Когда спрашиваю про конкретные предложения – кроме мало реальных: увеличить площадь регистратуры и увеличить количество регистраторов – других советов нет. Иногда предлагают принять именно их без очереди, естественно, в ущерб остальным.

Предпосылки к решению проблемы следующие:

1. Очередь с 8 до 11 утра, после 14-00 вообще пусто. Если поток пациентов будет равномерным, шансов очереди остаться таковой практически нет.
2. Специалист принимает по одному. Даже если в регистратуре всем пришедшим тот час оформят талоны на посещение – это не ускорит процесс получения услуги. Более того, придется ждать пациентов, которые уже записаны по интернету или телефону, так как определенное время закреплено за ними.

То есть необходимо создать условия для равномерного обращения пациентов, максимального использования ими предварительной записи.

Типовая больница в районе построена в 1985 году (почти 30 лет назад). Тогда население района было менее 40 тыс. Сейчас официально около 70 тыс. В летний период до 200 тыс. Ни в одном районе Удмуртии нет такого прироста населения, сезонной миграции, коттеджей, садовых товариществ.

Некоторые исследования проводятся только в Завьяловской районной больнице, маммография в Ижевске с удаленностью до 80 км, при том, что рейсовые автобусы ходят 2-3 раза в день, и то с пересадкой через город.

Хочу отметить, к сожалению, возможностями предварительной записи на прием располагают лишь собственно Завьяловская районная больница и филиал. В остальных лечебных учреждениях пока нет технической возможности.

Многие пациенты ссылаются на неэффективность предварительной записи в связи с определенным расписанием транспорта. При этом даже не пробуют записаться, приезжают все на одном автобусе, далее наперегонки бегут создавать очередь и стоять в ней, что глупо. Ведь, если попытаться записаться, можно выбрать удобное время. А если Вы приехали раньше назначенного времени, лучше пройтись по магазинам или прогуляться, чем ввергнуть себя в пропитанную отрицательной энергетикой очередь. Учитывая большое внимание, которое в последнее время уделяется здравоохранению, думаю, решение вопроса об оснащении всех медицинских учреждений возможностями электронной записи, инфоматами, расширения регистратур, внедрения электронных амбулаторных карт не за горами, и снимет остроту этой проблемы.

Что сделано и делается для борьбы с очередью:

1. Изменен график работы (в 2-3 смены) до 18 часов. Там, где более 1-го медработника. Это важно ещё и в контексте оказания неотложной помощи.
2. По программе модернизации внедрена электронная запись. Теперь пациент знает, на какое время он записан, при этом ему уже не надо будет стоять в очереди. Можно записаться и по телефону. В 2013 году больница из своих резервов модернизировала телефонную связь, установив многоканальный телефон. Теперь дозвониться легче.
3. Работает инфомат (тоже по программе модернизации). Используя его - можно сэкономить более половины своего времени и времени работы регистратора, самостоятельно ввести данные страхового полиса и т.д. Пошаговая инструкция находится рядом с инфоматом.
4. Работает кабинет неотложной помощи, в который, минуя очередь, можно и нужно обращаться в случае наличия показаний (боли, высокая температура тела, субъективно тяжелое общее состояние).
5. Во всех ФАПах и врачебных амбулаториях имеется информация об актуальности и алгоритме предварительной записи (количество записавшихся за 2013 год – несколько сотен, а за половину 2014-го уже более тысячи!)
6. Организована транспортировка материала для анализов из всех сельских поселений .
7. Организована работа мобильного флюорографа, выездных бригад.
8. По четвергам с 7-30 специальное время для приема диспансеризируемых.

Если Вы не желаете стоять в очереди:

Уточните график работы специалистов с расчетом на прием во 2-ой половине дня.

Запишитесь на прием через интернет или по телефону и подъезжайте к этому времени. Используйте возможности инфомата.

В случае необходимости неотложной помощи обращайтесь в кабинет неотложной помощи.

Пройдите флюорографию, когда мобильный аппарат в Вашем сельском поселении.

Имеется и так называемая проблема скученности, то есть несоответствие площадей в местах ожидания количеству ожидающих услугу. К сожалению, имеется нехватка скамеек, стульев, что ещё больше актуализирует необходимость оптимизации совместных действий медиков и пациентов в борьбе с очередью для удобства наших уважаемых клиентов.

Любите себя, уважайте нелегкий труд медицинских работников, экономьте свое драгоценное время. Не забывайте о профилактике и здоровом образе жизни. Мы работаем для вас, чтобы вы были здоровы.

08.07.14