



**ЦЕНТР**  
**УПРАВЛЕНИЯ**  
**РЕГИОНОМ**  
Губернатора Московской области



# КОНЦЕПЦИЯ ЦУР

## I. ВСЕ ЗНАЕМ

1. Тепловая карта проблем
2. Выявление точек напряженности
3. Динамика в разрезе территорий

## II. БЫСТРО РЕШАЕМ

1. Мгновенная доставка жалоб до исполнителей
2. Каждой категории проблем – свой срок решения
3. Контроль качества решения

## III. НЕ ДОПУСКАЕМ

1. Выявляем истинные причины проблем
2. Трансформируем процессы
3. Искореняем причины проблем

С 1 января по 15 октября 2019 года по блоку «Медицина» поступило **56 ТЫС.** обращений

---

1. Жалобы в Минздрав	40%
2. «Добродел»	34%
3. Горячая линия и социальные сети	26%

Март 2019

**10,3 тыс.** обращений**ТОП-3 ПРОБЛЕМ:**

- |                         |                 |
|-------------------------|-----------------|
| 1. Выдача лекарств      | <b>5,5 тыс.</b> |
| 2. Качество мед. Помощи | <b>1,7 тыс.</b> |
| 3. Запись на прием      | <b>1,2 тыс.</b> |

Сентябрь 2019

**3,8 тыс.** обращений  
(Снижение в 2,7 раза)**ТОП-3 ПРОБЛЕМ:**

- |                         |            |
|-------------------------|------------|
| 1. Запись на прием      | <b>700</b> |
| 2. Качество мед. помощи | <b>650</b> |
| 3. Выдача справок       | <b>250</b> |

# II. БЫСТРО РЕШАЕМ

## МГНОВЕННАЯ ДОСТАВКА ЖАЛОБЫ ДО ИСПОЛНИТЕЛЯ

### БЫЛО (8 дней)



**1 день**    **2 день**    **3 день**    **4 день**    **5 день**    **6 день**    **7 день**    **8 день**

Минздрав    Минздрав    Минздрав    Минздрав    Тер.упра  
вление    Главный    Главный  
врач    врач    Зав.  
поликлиникой

### СТАЛО (24 часа)



**1 день**    **2 день**

ЦУР    Зав. поликлиникой

### ДОЛЖНО БЫТЬ (12 часов)



**1 день**

ЦУР    Зав. поликлиникой



# III. НЕ ДОПУСКАЕМ

## В блоке работает 8 сотрудников

### Что контролируем:

#### 1. Запись на прием к врачу

Не могут записаться к врачу

Было (февраль 2019)	Стало (сентябрь 2019)
------------------------	--------------------------

14 200 чел.	1 650 чел.
-------------	------------

#### 2. Ожидание исследований на тяжелом оборудовании

Ожидают исследования более 14 дней

5 700 чел.	100 чел.
------------	----------

#### 3. Выдача льготных лекарств

Ждут лекарство более 10 дней

Более 3 000 чел.	0 чел.
------------------	--------

#### 4. Соблюдение стандартов ведения беременных

Не проходят пренатальные скрининги своевременно

5 000	1 000
-------	-------

## III. НЕ ДОПУСКАЕМ. Доступность записи к врачу

	БЫЛО, чел. (февраль 2019)	СТАЛО, чел. (сентябрь 2019)
Не могут записаться к терапевту	1 800	100
Не могут записаться к педиатру	1 000	50
Не могут записаться к узкому специалисту	11 400	1 500
Среднее количество неявок на прием, в день	12 000	6 500

### ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Контроль за формированием расписания
2. Маршрутизация врачей между поликлиниками
3. Постановка задач на организацию дополнительных приемов в субботные дни
4. Организация работы кабинетов неотложной помощи
5. Организация работы кабинетов «Справка в один шаг»
6. Оповещение о приеме по электронной почте

# III. НЕ ДОПУСКАЕМ. Запись на исследования

	БЫЛО (февраль 2019)	СТАЛО (сентябрь 2019)
Ожидают проведения исследования более 14 дней	5 700 чел.	100 чел.
Количество проведенных исследований на КТ	6 500	17 000
Количество проведенных исследований на МРТ	3 200	7 500

## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Контроль всех направлений на исследования
2. Контроль за формированием расписания
3. Постановка задач на перевод аппаратов на работу в 2 и более смены
4. Изменение потоков направления пациентов между больницами

# III. НЕ ДОПУСКАЕМ. Выдача лекарств

690 000 ЛЬГОТНИКОВ

Ежедневно выписывается – 22 000 рецептов

Ждут лекарство более 10 дней

**БЫЛО, чел.**  
(февраль 2019)

3 000

**СТАЛО, чел.**  
(сентябрь 2019)

0

## ЧТО БЫЛО СДЕЛАНО:

1. Внедрение системы автозаказа лекарств в аптеки
2. В стационарах и аптеках размещены информационные плакаты с телефоном Горячей линии
3. Контроль за выпиской лекарств
4. Контроль остатков лекарств на складе
5. СМС-информирование о поступлении лекарства в аптеку

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### КАК ПОЛУЧИТЬ ЛЬГОТНОЕ ЛЕКАРСТВО?

1. Врач на приеме выписывает льготный рецепт на препарат
2. Пациент обращается в аптечный пункт
3. Препарата нет в аптеке Препарат получен
4.
  1. Рецепт примут на отсроченное обеспечение
  2. У вас попросят контактный телефон
  3. Как только лекарство поступит в аптеку Вы получите СМС или звонок с приглашением (не более 5 дней с даты обращения)

НЕ ПОЛУЧИЛИ ПРЕПАРАТ? Оставьте обращение на тел. горячей линии Минздрава Московской области  
**8 (495) 748-48-80**

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

В стационаре Вам доступны медикаменты и расходные материалы **БЕСПЛАТНО**, если:

- Препарат назначен лечащим доктором
- Вы не отказались от имеющегося в больнице аналога препарата

### Отказали в выдаче лекарства?

Если Вам отказали в выдаче лекарства или вы уже приобрели его за свой счет\*, обратитесь по единому номеру:

**8 (495) 748-48-80**

\* Обязательно сохраните чеки за медикаменты

## Будем контролировать:

1. Маршрутизация пациентов (онкология, сердечно-сосудистые заболевания)
2. Сроки постановки диагноза при подозрении на онкозаболевание
3. Загрузка медицинского оборудования (УЗИ, рентген и т.д.)
4. Эффективность работы коечного фонда