



**ЦЕНТР
УПРАВЛЕНИЯ
РЕГИОНОМ**
Губернатора Московской области



КОНЦЕПЦИЯ ЦУР

III. НЕ ДОПУСКАЕМ

1. Выявляем истинные причины проблем

2. Трансформируем процессы

3. Искореняем причины проблем

II. БЫСТРО РЕШАЕМ

1. Мгновенная доставка жалоб до исполнителей

2. Каждой категории проблем – свой срок решения

3. Контроль качества решения

I. ВСЕ ЗНАЕМ

1. Тепловая карта проблем

2. Выявление точек напряженности

3. Динамика в разрезе территорий

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 | 5,5 тыс. |
| 2. Качество мед. Помощи | 1,7 тыс. |
| 3. Запись на прием | 1,2 тыс. |

Сентябрь 2019

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

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

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.управление Главный врач Главный 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** (красный значок X) / **Препарат получен** (зеленый значок галочки)
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