Служба помощи онкологическим больным «ЯСНОЕ УТРО»

# РАЗРАБОТКА И РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОНКОЛОГИЧЕСКИХ БОЛЬНЫХ В МОСКВЕ

Москва 2017

contact@yasnoeutro.ru

# ЦЕЛЬ: ИЗУЧЕНИЕ УРОВНЯ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ДЛЯ ОНКОЛОГИЧЕСКИХ БОЛЬНЫХ В МОСКВЕ ЧЕРЕЗ ПРОВЕДЕНИЕ ОПРОСА ЖИТЕЛЕЙ ГОРОДА

## ЗАДАЧИ:

- **Разработать *критерии* мониторинга доступности медицинского обслуживания в Москве для разных категорий пациентов, в том числе на разных стадиях лечения, включая стадию постановки диагноза, которые бы отражали реальную картину системы раннего выявления и медицинского обслуживания пациентов со злокачественными новообразованиями.**
- **На основании разработанных критериев составить *опросник* и провести анкетирование жителей города – онкологических пациентов.**
- **Подготовить отчет и разработать *рекомендации* по улучшению работы онкологических служб города на основании полученных данных.**

Проект реализован в рамках общественного контроля за качеством исполнения Указа Президента РФ №598 «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения» в части «снижения смертности от новообразований (в том числе от злокачественных») при поддержке Общероссийского народного фронта.

# МОДЕЛЬ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

**1. ОПРЕДЕЛИТЬ БОЛЕВЫЕ ТОЧКИ**
Экспертные интервью

→

**2. ОПРЕДЕЛИТЬ КРИТЕРИИ МОНИТОРИНГА**
Экспертное совещание

→

**3. СОСТАВИТЬ ОПРОСНИК**
Экспертное совещание по переписке

→

**4. ОПРЕДЕЛИТЬ ИНСТРУМЕНТЫ ОПРОСА**
Экспертное совещание по переписке

→

**5. ПОДГОТОВКА К СБОРУ ДАННЫХ**
- Программирование анкеты
- Обучение сборщиков данных

→

**6. СБОР ДАННЫХ**
Контроль качества работы сборщиков

→

**7. ПОДСЧЕТ ДАННЫХ**
Сотрудники организатора

→

**8. АНАЛИЗ ДАННЫХ**
Экспертное совещание

→

**9. СОГЛАСОВАНИЕ ВЫВОДОВ**
Экспертное совещание по переписке

# МОДЕЛЬ ОБЩЕСТВЕННОГО МОНИТОРИНГА

## ЭКСПЕРТЫ

- Руководитель службы помощи онкобольным
- Юрист по медицинскому праву
- Ученый-социолог
- Эксперт по стратегическому развитию
- Эксперт по общественному контролю
- Врач-онколог

## КРИТЕРИИ

1. Раннее выявление, первичная профилактика, здоровая онконастороженность
2. Сроки постановки диагноза, диагностики, лечения, маршрутизация пациента
3. Доступность бесплатного лекарственного обеспечения и лечения
4. Информирование пациента, коммуникация с врачом

## ИНСТРУМЕНТЫ

- Телефон горячей линии помощи онкобольным 8-800-100-0191
- Вебсайт co-operate.ru
- Профильные сайты
- Социальные сети
- Подопечные профильных НКО
- Опрос посетителей медицинских организаций и аптек

* Для анализа ситуации использованы методы ЧАСТОТНОГО АНАЛИЗА и ЭКСПЕРТНЫХ ИНТЕРВЬЮ, которые позволяют увидеть тренды и выявить основные проблемы. Эти методы следует отличать от количественного социологического исследования.

**ВСЕГО ОПРОШЕНО 500 ЧЕЛОВЕК**

**1 АВГУСТА - 30 НОЯБРЯ 2016**

# 1. РАННЕЕ ВЫЯВЛЕНИЕ, ПЕРВИЧНАЯ ПРОФИЛАКТИКА, ЗДОРОВАЯ ОНКОНАСТОРОЖЕННОСТЬ

***Знали ли Вы что-то о том, как проявляются опухоли, подобные Вашей, до постановки диагноза?***
***Если да, то откуда?***

**54%** ничего не знал

**17%** сам активно искал в Интернете, научно-популярной литературе, СМИ

**8%** получил информацию в медицинском учреждении от врачей, из информационных материалов для пациентов

***При каких обстоятельствах у Вас впервые была выявлена опухоль?***

**19%** меня ничего не беспокоило, случайно нашли при профилактическом обследовании, профессиональном осмотре, диспансеризации

**4%** вызвали скорую помощь и в результате экстренной госпитализации обнаружили опухоль

***На какой стадии у Вас было выявлено онкологическое заболевание?***

**39%** на III и IV клинической стадии

**9%** мне не сообщили

*В отчете представлены только самые значимые данные. См. полные данные в приложении.

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ

# РАННЕЕ ВЫЯВЛЕНИЕ, ПЕРВИЧНАЯ ПРОФИЛАКТИКА, ЗДОРОВАЯ ОНКОНАСТОРОЖЕННОСТЬ

**Составить и включить в план работы Департамента здравоохранения МЕДИА-ПЛАН по информационным кампаниям о злокачественных новообразованиях для разных целевых групп.**

публикации в СМИ, реклама, встречи с врачами, интернет-портал для пациентов, буклеты и плакаты по диагнозам и профилактике и пр.

- здоровое население
- группы риска
- пациенты и их близкие

**Обучение и ПООЩРЕНИЕ врачей первичного звена к выявлению ЗНО.**

**Составить и включить в работу план по регулярным СКРИНИНГАМ на ЗНО во всех учреждениях онкопрофиля города.**

приглашение на обследования групп риска через СМС, госуслуги, почту России, работа со стоящими на учете в онкодиспансерах и пр.

# 2. СРОКИ ПОСТАНОВКИ ДИАГНОЗА, ДИАГНОСТИКИ, ЛЕЧЕНИЯ, МАРШРУТИЗАЦИЯ ПАЦИЕНТА

**Сколько прошло времени от первого обращения к врачу до постановки диагноза?**

**Часто и регулярно пациенты долго ждут:**

**60%** проведения диагностических процедур (УЗИ-диагностика – свыше 7 дней, КТ или МРТ – свыше 20 дней)

**45%** приема врача-онколога по записи (свыше 7 дней)

**24%** операции, лучевой терапии (свыше 2-х недель)

**9%** респондентов получали отказ в постановке на учет в онкологическом диспансере по месту фактического проживания

**48%** респондентов **больше месяца** получали диагноз, из них у **12%** диагноз был поставлен через 6 месяцев и больше

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ

# СРОКИ ПОСТАНОВКИ ДИАГНОЗА, ДИАГНОСТИКИ, ЛЕЧЕНИЯ, МАРШРУТИЗАЦИИ ПАЦИЕНТА

**Организовать систему одного окна для пациентов на основании Приказа ДЗМ №1087 и в сочетании с ЕМИАС для:**

- Эффективного информирования пациентов о возможности получения лечения в больницах города
- Записи на прием/процедуры/обследование
- Получения информации о результатах исследований, выписок и других медицинских документов
- Объединения всех ресурсов онкологической службы и перераспределения потоков пациентов для сокращения сроков лечения

**Прекратить практику отказа в постановке на учет в онкодиспансере и обслуживания в медицинских организациях не по месту регистрации.**

Это нарушает ч. 4 ст. 21 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» - право выбора медицинской организации. Выпустить письмо-разъяснение по применению Приказа №1087

**Обеспечить выполнение сроков ожидания приема врачей-специалистов и проведения обследований в соответствии с территориальной программой госгарантий.**

- Длина записи на прием = 2 х гарантированный срок
- Особое внимание на сроки предоставления МРТ и КТ

# 3. ДОСТУПНОСТЬ БЕСПЛАТНОГО ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ЛЕЧЕНИЯ

**Приходилось ли Вам за последний год оплачивать медицинские услуги или покупать лекарства?**

74% да, диагностические мероприятия
50% да, лекарства, в том числе для проведения химиотерапии
24% да, лечение (операция, лучевая терапия)
7% нет, не было необходимости

**По какой причине приходилось платить?**

44% слишком долго нужно ждать бесплатных лекарств/ лечения
34% слишком сложно получить бесплатные лекарства /лечение
23% бесплатные лекарства /лечение плохого качества /оказались для меня неэффективны

**НАИБОЛЕЕ ЧАСТЫЕ ПРОБЛЕМЫ С ЛЕКАРСТВАМИ:**

17% врач отказывал в выписке рецепта, ссылаясь на отсутствие лекарства в аптеке
16% лекарства не было в аптеке больше 10-15 дней
7% выписывают недостаточное количество лекарства, приходится докупать самостоятельно

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ

# ДОСТУПНОСТЬ БЕСПЛАТНОГО ЛЕКАРСТВЕННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ЛЕЧЕНИЯ

- **Перестать отказывать в выписке рецептов *при отсутствии препарата в аптеке*.**

  Привести процесс выписки рецептов в Москве в соответствие с письмом МЗ РФ №17-9/10/2-7699 от 17.12.2015, где прямо указано о недопустимости отказа в выписке по причине отсутствия в аптеке.

- **Информировать пациентов *о праве на бесплатное лекарственное обеспечение*.**

  Опубликовать перечни льготных лекарственных препаратов в понятном и доступном пациентам виде.

- **Упростить процесс *возмещения расходов* за вынужденную покупку положенных бесплатно лекарств.**

  Создать механизм выплаты компенсаций во внесудебном порядке (например, по типу компенсаций за покупку технических средств реабилитации).

# 4. ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТА, КОММУНИКАЦИЯ С ВРАЧОМ

**57%** не получили от лечащего врача *в понятном им виде* информацию о самом факте наличия заболевания, вариантах лечения, прогнозе развития заболевания

**66%** не получили информацию об их праве на бесплатное лекарственное обеспечение в стационаре, льготах на лекарства

**34%** часто и регулярно сталкиваются с грубым отношением медицинского персонала и жалуются, что им ничего не объясняют

# ПРЕДЛОЖЕНИЯ

## ИНФОРМИРОВАНИЕ ПАЦИЕНТА, КОММУНИКАЦИЯ С ВРАЧОМ

**Включить в приоритетные направления дальнейшего развития онкологической службы в Москве программу по развитию пациентоориентированности.**

- **Открыть психотерапевтические отделения в стационарах и *диспансерах***

  для профилактики суицидов и отказов от лечения, работы с агрессивными и депрессивными пациентами, улучшения условий труда медперсонала.

- **Разработать порядок работы и организовать медиационные комиссии**

  для разрешения конфликтов - в медицинских организациях и/или дирекциях в административных округах

- **Обучать врачей и медсестер эффективным коммуникативным навыкам работы с пациентами, проводить мероприятия по профилактике профессионального выгорания медперсонала**

# ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ

**55%** пациентов и

**47%** родственников

удовлетворены работой онкологической службы Москвы

**26%** пациентов оценило работу как совершенно неудовлетворительную

# УПУЩЕННОЕ ВРЕМЯ И НЕЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

# ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НКО С ОРГАНАМИ ВЛАСТИ

**Некоммерческие организации Москвы готовы и могут взять на себя часть работ по:**

- Развитию пациентоориентированности
- Медиации конфликтов
- Социально-психологической поддержке пациентов и их семей
- Обучению коммуникативным навыкам работы с пациентами
- Профилактике профессионального выгорания персонала
- Информированию населения по профилактике заболеваний
- Независимому мониторингу качества работы

**Для этого органам власти необходимо целенаправленно развивать сотрудничество с НКО**

Ясное утро

Круглосуточная поддержка
в борьбе с раком

**8-800-100-0191**

yasnoeutro.ru

## Бесплатная горячая линия:

- Круглосуточная психологическая помощь тяжелым больным и их близким
- Консультация юриста по медицинскому праву

## Центр очного консультирования:

- Бесплатные консультации психолога и юриста
- Группы поддержки