

Структура первичной медико-санитарной помощи в Москве

Андрей Тяжельников



Фото: НИИОЗММ ДЗМ

Для москвичей и медицинского персонала работа поликлиник по новому стандарту становится привычной. Как организована повседневная работа наиболее многочисленного и крайне значимого для здравоохранения первичного звена медико-санитарной помощи, рассказывает Андрей Тяжельников.

Андрей Тяжельников, д. м. н., главный внештатный специалист по первичной медико-санитарной помощи взрослому населению, главный врач Городской поликлиники № 220 Департамента здравоохранения города Москвы

— Какая роль отведена поликлиникам в системе здравоохранения города?

— Поликлиника — первичное и ведущее звено в системе здравоохранения, где получают лечение и обследование до 80 % обратившихся за медицинской помощью. Это десятки миллионов обращений и консультаций ежегодно.

Здесь решают задачи раннего выявления заболеваний, своевременного обследования, лечения больных, выявления нуждающихся в стационарном лечении, здесь же происходит подготовка их к госпитализации, динамическое наблюдение за состоянием здоровья населения, проведение лечебно-оздоровительных мероприятий.

Качественное оказание медицинской помощи на любом из этапов обеспечивает достижение главной цели — сохранение здоровья горожан.

В 2016 году Департамент здравоохранения Москвы утвердил методические рекомендации, нацеленные на повышение эффективности работы столичных медицинских организаций. В основе этого документа лежат единые требования к доступности и качеству медуслуг — все горожане должны быть удовлетворены уровнем оказываемой помощи. Очень важно, что в формировании стандарта приняли активное участие не только медики, но и жители города.

— Какие изменения произошли в работе поликлиник?

— Для повышения качества и доступности медицинской помощи одной из первых стояла задача обеспечить все поликлиники врачами-специалистами. В каждом филиале учреждения должны вести прием наиболее востребованные узкие специалисты. Необходимо было дополнительно набрать и подготовить врачей.

Новый стандарт московских поликлиник подразумевает также регулярное повышение квалификации врачей и поддержание достойной оплаты их труда, внедрение цифровых технологий в медицинские услуги.

То, что сразу увидели и оценили пациенты, — в медицинских учреждениях появились электронная запись и электронные медицинские карты, дежурные врачи, комфортные зоны ожидания, а также кафе, которые пользуются популярностью у посетителей поликлиник.

Новый стандарт предусматривает улучшение материальной базы, обновление медицинского оборудования.

В результате программы реконструкции и модернизации москвичи получают не только новые современные здания с дружелюбным дизайном и инфраструктурой, но и совершенно новую среду. Мы стремимся к тому, чтобы медицинские учреждения стали местом комфортного пребывания с исцеляющей атмосферой, которая улучшает настроение, снимает напряжение, а такое состояние способствует выздоровлению пациентов.

— Как изменилась маршрутизация пациентов с внедрением нового стандарта?

— Ориентироваться в поликлиниках легко благодаря расположенной повсеместно навигации и сотрудникам МФЦ, которые всегда готовы помочь не только с маршрутизацией, но и со множеством административных вопросов.

Во всех поликлиниках реализованы новые принципы зонирования, удобные и для врачей, и для пациентов. Наиболее востребованные кабинеты — специалистов, забора анализов и исследований — расположены

на нижних этажах, а те, что востребованы не так сильно, и кабинеты администрации — на верхних.

По новому стандарту разделены не только кабинеты, но и потоки пациентов — для тех, у кого повышена температура тела и имеются признаки респираторных заболеваний, предусмотрен отдельный вход.

— Как распределяются функции между головной поликлиникой и филиалами?

— Распределение функций между головной поликлиникой и филиалом (а для пациентов это равно возможностям) отвечает требованиям доступности и технологичности. Поэтому во всех филиалах принимают врачи наиболее востребованных специальностей — терапевты, хирурги, офтальмологи, кардиологи, неврологи, оториноларингологи, урологи, эндокринологи. Здесь же, в филиалах, установлены маммографы, рентген-аппараты, аппараты УЗИ и оборудование функциональной диагностики.

В головном здании дополнительно к этому принимают врачи узких специальностей: инфекционисты, >>>

По новому московскому стандарту тщательно продуман набор узких специалистов для филиалов и головных подразделений поликлиник



Фото: пресс-служба ДЗМ



Фото: пресс-служба ДЗМ

аллергологи-иммунологи, колопроктологи, гастроэнтерологи и пульмонологи. Каждое головное здание оснащено МРТ и КТ, денситометрами, УЗИ экспертного класса.

— **Что изменилось в работе сотрудников поликлиник с внедрением нового стандарта?**

— Работа сотрудников столичных поликлиник за последние годы претерпела столько изменений, что трудно все упомянуть. Во-первых, конечно же, повсеместно внедрена цифровизация. И врач должен владеть навыками работы с ЕМИАС, уметь работать с электронной медицинской картой, осваивать по мере внедрения технологии с использованием искусственного интеллекта, такие как системы поддержки принятия врачебных решений и другие.

Внедряются новые стандарты помощи, например, для онкологических больных: теперь пациентов с подозрениями на злокачественные новообразования из поликлиник направляют в многопрофильные онкологические центры, в структуру которых входят центры амбулаторной онкологической помощи (ЦАОП). Для таких пациентов запущен проект «Персональный помощник» — сотрудники помогают им записываться к врачу, рассказывают о маршрутизации и создают



В головных подразделениях поликлиник установлены ультразвуковые аппараты экспертного класса

условия для поддержания психологического комфорта.

Кроме этого, заработала и служба помощников врача, которые помогают и врачам, и пациентам, состоящим на диспансерном наблюдении с такими хроническими заболеваниями, как сахарный диабет 2-го типа, гипертония, ишемическая болезнь сердца, гиперхолестеринемия, хроническая сердечная недостаточность, последствия острого нарушения мозгового кровообращения, хроническая обструктивная болезнь легких, язва желудка и двенадцатиперстной кишки, а также фибрилляция и трепетание предсердий.

Многое сделано для повышения эффективности работы медицинского персонала. В первую очередь это комфорт на рабочем месте. Теперь кабинеты врачей — это светлые, кондиционируемые и удобные пространства, оснащенные эргономичной мебелью и современной техникой.

Еще в каждом здании поликлиник, вышедших из капитального ремонта, имеются комнаты психологической разгрузки сотрудников, где можно отдохнуть и пообщаться с коллегами в спокойной атмосфере.

В ФОРМИРОВАНИИ СТАНДАРТА ПРИНЯЛИ АКТИВНОЕ УЧАСТИЕ НЕ ТОЛЬКО МЕДИКИ, НО И ЖИТЕЛИ ГОРОДА. МОСКВИЧИ ПРЕДЛОЖИЛИ МНОГО ЦЕННЫХ ИДЕЙ

— **Существуют ли в новом стандарте какие-либо положения относительно культуры общения?**

— Безусловно! Уважение — еще один из принципов нового московского стандарта поликлиник. Пациентоориентированная среда предполагает доброжелательное отношение к пациентам, а доверительные отношения и выстроенная коммуникация между врачом и пациентом являются одним из факторов успешного лечения. Поэтому и в самих поликлиниках, и в Кадровом центре Департамента здравоохранения города Москвы все сотрудники столичного здравоохранения проходят тренинги, направленные на соблюдение медицинской этики и деонтологии. Вообще все ценности столичного здравоохранения, в числе которых и командный подход, и профессионализм, направлены на то, чтобы пациенты чувствовали себя в поликлинике комфортно и знали, что здесь им обязательно помогут.

— **Каковы результаты внедрения нового московского стандарта поликлиник?**

— Результат внедрения нового московского стандарта имеет много аспектов. И они взаимосвязаны. И работа с кадрами, и программа модернизации, и цифровизация и все остальные аспекты имеют единую цель — повысить удовлетворенность пациентов, доступность и качество медицинской помощи. Результат выражается в достижении целевых показателей по каждому направлению. От количества реконструированных поликлиник, сокращения времени ожидания приема — до увеличения ожидаемой продолжительности жизни горожан, которая в Москве с 2010 года выросла на пять лет — с 74,2 до 79 лет.

— **Какое влияние оказал новый стандарт поликлиник на улучшение качества и доступности медицинской помощи?**

— Обеспеченность современным оборудованием и востребованными узкими специалистами позволяет пациентам получать в максимальном объеме необходимую амбулаторную помощь рядом с домом. Время ожидания приема врача в поликлинике сократилось с 30 до 7

минут. Порядка 90 % пациентов могут записаться к терапевту в день обращения.

В рамках работы по развитию проактивного динамического диспансерного наблюдения более чем для миллиона пациентов с хроническими заболеваниями разработаны программы персонального сопровождения. Новый стандарт позволил также создать систему патронажной помощи.

— **Насколько сегодня выполнена программа по модернизации поликлиник?**

— На первом этапе программы реконструкции поликлиник к новому московскому стандарту было приведено 201 здание. В сентябре 2024 года после масштабной реконструкции открылось еще 12 поликлиник, среди них Диагностический центр № 5, филиалы № 2 и № 7; Детская городская поликлиника № 11, головное здание, Городская поликлиника № 8, филиал № 2; Клинико-диагностический центр № 2, филиал № 3; Диагностический клинический центр № 1, филиал № 2; Городская поликлиника № 219, филиал № 2; Детская городская поликлиника № 120, филиал № 1 и несколько других.

В настоящее время реализуется второй этап программы модернизации, который планируется завершить до конца 2025-го, в него вошло еще около 140 поликлиник.

— **Какие новые задачи стоят сегодня перед системой первичной медико-санитарной помощи?**

— Самая главная и самая важная задача первичного звена здравоохранения неизменна — это обеспечение качественной и доступной медицинской помощи для всех пациентов. Меняются методы и условия, которые позволяют нам достигать этой цели, и московское здравоохранение для этого стремительно развивается в нескольких направлениях — повышение квалификации сотрудников, внедрение инновационных решений, стандартов, повышение мобильности и чувствительности к вызовам и изменениям, а также полная модернизация инфраструктуры.