

Обесцененная ценность — доступный прием врача

Ирина Трасковецкая

В нашем обществе медицинская услуга в поликлинике традиционно является частью общественного договора. Государство свою часть договора выполняет — обеспечивает доступность услуги, но пациент зачастую злоупотребляет этим благом: отказывается от записи, опаздывает, требует приема без записи, что приводит к неравномерному распределению нагрузки на специалистов, росту расходов системы, появлению очередей, некорректному ведению записи к узким специалистам.



**Ирина Геннадьевна
Трасковецкая**

главный врач Городской
поликлиники № 219 Департамента
здравоохранения города
Москвы

Фото: НИИОЗММ ДЗМ

Руководство первичной медико-санитарной помощи в Москве идет путем повышения сопутствующего приему комфорта — оборудуются зоны ожидания, организуется предоставление бесплатных одноразовых масок, простыней и бахил, бесплатный Wi-Fi, консультации на стойке приема и многое другое. Многие пациенты отмечают это в своих обращениях с благодарностями.

В московских поликлиниках пациенты могут самостоятельно записаться на прием к шести специалистам, минуя любые барьеры. При этом отмена посещений пациентами узких специалистов колоссальна. Например, к лору отмененных записей — 35 %, к хирургу — 36 %, к урологу — 30 %. Каждый третий пациент отменяет запись на посещение участкового терапевта или педиатра.

Усилия медиков не встречают ожидаемого отклика со стороны пациентов. Система несет огромные финансовые потери, оплачивая простой врачей. Постоянно улучшая доступность и условия посещения поликлиники, медики хотят получить достойную оценку своих усилий.

Часто вместо сотрудничества мы обнаруживаем потребительское отношение от тех, кому хотим помогать. Эта ситуация нуждается в изменении. Нужны новые способы повышения ценности врачебного приема в глазах наших пациентов.

Коллегиально был сформулирован вывод о том, что в настоящее время назрела необходимость пересмотра общественного договора в отношении медицинской помощи. Профессиональное сообщество предлагает рассмотреть образ действий пациента при его обращении за медицинской помощью, с тем чтобы совместная работа по сохранению здоровья стала более эффективной. Необходимо обсудить изменение общественного договора с участием пациентского и медицинского сообществ. 