

# **Проект Сахалинской области по развитию персонализированной профилактической медицинской помощи**

## **Проект в номинации**

Стратегические решения по охране здоровья населения

## **Организация**

САХМИНЗДРАВ

## **Участники проекта**

### **Ющук Владимир Николаевич**

заместитель председателя правительства Сахалинской области

Южно-Сахалинск

Правительство Сахалинской области

### **Кузнецов Владимир Вячеславович**

министр здравоохранения Сахалинской области

южно-сахалинск

Министерство здравоохранения Сахалинской области

### **Мещерягин Антон Иванович**

заместитель министра здравоохранения

Южно-Сахалинск

Министерство здравоохранения Сахалинской области

### **Алтухов Станислав Николаевич**

первый заместитель министра

Южно-Сахалинск

министерство здравоохранения Сахалинской области

---

В Сахалинской области стартовал проект, направленный на фундаментальную трансформацию работы медицинских организаций: мы переворачиваем работу с "инцидентного" режима в профилактический. Каждый пациент имеет свой план наблюдения, за каждым пациент закреплен персональный помощник

## **Описание проекта**

**Логическим продолжением ранее реализованного проекта "Сахалинская практика доступной медицины" стал наш новый проект "Сахалинская практика персональной медицины".**

**Основной целью** нашей работы является сохранение жизней и здоровья граждан. Анализ заболеваемости, смертности демографических показателей объективно показывает - обострение хронических заболеваний, отсутствие преемственности при оказании помощи, концентрация усилий на лечении острых состояний - проблема, которая в долгосрочной перспективе не позволяет качественно изменить здоровье общества.

Мы создали цифровые решения, провели автоматизированный анализ накопленных в электронных медицинских картах сведений и выявили всех граждан, которые нуждаются в нашем постоянном наблюдении. Таких пациентов сейчас 169 361 человек.

Собрав проектный офис, включив всех ГВС области в него, мы создали стандарт наблюдения для каждой нозологии, проанализировав все нормативную базу и клинические рекомендации. По результатам модернизировав региональную МИС мы добились автоматической постановки на наблюдение все пациентов с ранее установленными и вновь выявляемыми патологиями.

Развитие аналитических систем, разработка наших собственных VI-решений позволило автоматически контролировать полноту и своевременность профилактического наблюдения в разрезе медицинских организаций, участков, нозологических групп, в он-лайн режиме проводить анализ эффективности работы каждого звена этой цепочки.

**Важнейшей задачей стало завоевание доверия пациентов, увеличение их приверженности лечению, вовлеченность и заинтересованность в сохранение здоровья.**

**Решение было найдено в создании службы персональных медицинских администраторов.**

**Персональный администратор** - это сотрудник, отобранный из когорты пациентов, он лучше других понимает потребности и чаяния пациента. За администратором закрепляется 200 пациентов. Задача администратора познакомиться с пациентом, вникнуть в его жизненную ситуацию, вызвать доверие и в дальнейшем персонализированно сопровождать, маршрутизировать и решать все сопутствующие и возникающие вопросы, включая лекарственное обеспечение, обеспечение ТСП и т.д.

Все администраторы прошли специализированный курс обучение, разработанный для решения поставленных задач: в курс включены как общие

принципы диспансерного наблюдения, организации работы поликлинического звена, так и навыки бесконфликтного общения, управления возражениями, курс для освоений применяемых цифровых систем и сервисов.

За каждым Администратором закреплен Координатор, задачей которого является контроль и координация работы администраторов. Важной функцией координатора является решение нестандартных вопросов пациентов, которые не смогли решить администраторы на своем уровне. Координаторы имеют прямую связь с ответственными руководителями медицинских организаций и министерства здравоохранения области, что позволяет разрешить в частном порядке любую жизненную ситуацию пациента.

**Администратор трудоустроен в организацию первичного звена**, получает заработную плату за работу и имеет соответствующий KPI. Выполнять свою работу он может как очно на специально организованных рабочих местах, так и дистанционно. Для работы администратора разработана информационная система класса CRM, в том числе в виде мобильного приложения. В системе оператор имеет доступ к данным закрепленным за ним пациентом, включая данные плана наблюдения и факта его реализации. Система подключена к телефонии единого контакт-центра региона "1-300", что делает контакт с пациентом удобным, доступным в любое время и повышает доверие пациентов при звонке администратора, особенно при первом контакте.

Создаваемая практика несет в себе не только цели персонализации, но позволяет заранее планировать и рационально управлять ресурсами медицинских организаций, например, ресурсы поликлиник для проведения Д-наблюдения уже распланированы на год вперед, что не позволяет перегрузить первичное звено при проводимой трансформации.

Первые результаты не заставили себя ждать - за короткий промежуток времени мы наблюдаем очень существенный рост ожидаемой продолжительности жизни, эффективность выявления патологий на ранней стадии, рост доверия общества, что фиксируется независимыми институтами статистики и изучения общественного мнения. Существенно изменилась структура работы организаций первичного звена, что позволяет перевыполнять планы по углубленным обследованиям, диспансеризации, и в перспективе, принесет качественное изменение отрасли, выраженное ростом качества и продолжительности жизни населения.