

АКТ ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРОВЕРКИ

Повышение эффективности оказания медицинской помощи гражданам на основе внедрения новых информационных технологий в рамках реализации приоритетного проекта «Электронное здравоохранение»

05 апреля 2019 г.

г. Салехард

Объекты проверки: государственные лечебно-профилактические учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа

Инициатор проверки:

Уполномоченный по правам человека в Ямало-Ненецком автономном округе (обращение о проведении общественной проверки (вх. №156-16/33 от 14 февраля 2019 г.).

Сроки проверки: с 01 по 24 марта 2019 года.

Предмет проверки: доступность ресурсов электронного здравоохранения для жителей Ямало-Ненецкого автономного округа.

Цель: сбор и анализ информации о реализации приоритетного проекта «Электронное здравоохранение» в государственных учреждениях здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа.

Перечень документов, изученных в ходе проверки:

1. Паспорт приоритетного проекта «Совершенствование процессов организации медицинской помощи на основе внедрения информационных технологий» (далее – паспорт, приоритетный проект).
2. Справка о состоянии информатизации здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа за 2018 год.

Нормативно правовая основа общественной проверки:

1. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 21 июля 2014 года N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».
3. Закон Ямало-Ненецкого автономного округа от 21.12.2015 года N 139-ЗАО (ред. от 24.12.2018 года) «Об общественном контроле в Ямало-Ненецком автономном округе».
4. Положение о порядке проведения общественного контроля Общественной палатой Ямало-Ненецкого автономного округа

Комиссия общественной проверки: была сформирована в соответствии с решением Совета Общественной палаты Ямало-ненецкого автономного округа от 18 февраля 2019 года (протокол №6).

Состав комиссии:

Председатель: Заякин Дмитрий Юрьевич

Члены комиссии:

1. Каримов Альберт Билалович
2. Кузнецов Анатолия Иванович
3. Куят Людмила Михайловна
4. Лисовская Ирина Валерьевна
5. Недашковский Владимир Иванович
6. Тихонова Дарья Павловна

Комиссия общественной проверки в присутствии руководителей и/или представителей лечебно-профилактических учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа при непосредственном участии членов региональной группы общественного контроля обследовала следующие государственные учреждения здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа:

1. ГБУЗ «Мужевская центральная районная больница»
2. ГБУЗ ЯНАО «Тарко-Салинская центральная районная больница»
3. ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская городская больница»
4. ГБУЗ «Салехардская окружная клиническая больница»
5. ГБУЗ ЯНАО «Аксарковская центральная районная больница»
6. ГБУЗ ЯНАО «Губкинская городская больница»
7. ГБУЗ ЯНАО «Лабытнангская городская больница»
8. ГБУЗ ЯНАО «Яр-Салинская центральная районная больница»
Новопортовкая врачебная амбулатория им. В.К. Казакова»
9. ГБУЗ ЯНАО «Харпская районная больница»
10. ГБУЗ ЯНАО «Красноселькупская центральная районная больница»
11. ГБУЗ ЯНАО «Тазовская центральная районная больница»
12. ГБУЗ ЯНАО «Новоуренгойская центральная городская больница»
13. ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская центральная городская больница»
14. ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская городская стоматологическая поликлиника»
15. ГБУЗ ЯНАО «Надымская центральная районная больница»

Перечень мероприятий общественной проверки:

1. Запрос в адрес департамента здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа о предоставлении информации о состоянии информатизации здравоохранения в регионе по состоянию на 20 января 2019 года.
2. Посещение амбулаторных лечебно-профилактических учреждений Ямало-Ненецкого автономного округа (далее – ЛПУ).
3. Проведение интервью с главным врачом (заведующим отделением) ЛПУ об участии учреждения в реализации проекта «Электронное здравоохранение», имеющихся потребностях, проблемах.

4. Проведение опроса пациентов ЛПУ об использования ими сервиса «Мое здоровье» на Едином портале государственных услуг (далее – ЕПГУ).
5. Обобщение и анализ данных по итогам проведения анкетирования и проверки.

В ходе проведения общественной проверки установлено:

В настоящее время в Ямало-Ненецком автономном округе работает 21 медицинская организация (юридические лица, работающие в системе ОМС). В их состав входит 51 территориально выделенное структурное подразделение: 46 амбулаторно-поликлинических, 25 стационарных. Первичная медико-санитарная помощь оказывается в 25 ФАПах и ФП.

О проведении общественной проверки были уведомлены: департамент здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа, средства массовой информации. Также, информация о проведении общественной проверки была размещена в сети Интернет на официальном сайте Общественной палаты Ямало-Ненецкого автономного округа.

Для осуществления общественной проверки была создана региональная группа общественного контроля, состоящая из 54 человек: членов Общественной палаты автономного округа и муниципальных общественных палат, представителей некоммерческих организаций автономного округа, волонтеров и гражданских активистов.

Анализ представленной профильным ведомством документации, а также данных, полученных в ходе анкетирования руководителей ЛПУ и пациентов, позволяет сделать вывод о том, что в автономном округе в целом ведется работа по достижению контрольных точек и показателей, определённых паспортом проекта.

Часть показателей и контрольных точек паспорта приоритетного проекта 2019 года были достигнуты в полной мере.

Контрольная точка проекта 4.4. «Не менее 40% медицинских организаций внедрили медицинские информационные системы, интегрированные с региональными информационными системами и компонентами Единой государственной системы в сфере здравоохранения (ЕГИСЗ)» и **показатель** «Доля медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, внедривших медицинские информационные системы, перешедших на ведение медицинской документации в электронном виде и участвующих в электронном медицинском документообороте, %» в ЛПУ автономного округа **достигнуты**.

По данным, представленным департаментом здравоохранения, все медицинские организации автономного округа подключены к медицинским информационным системам и используют их в своей работе: ведут электронные истории болезней и медицинские карты, осуществляют выписку и отпуск льготных лекарственных средств, взаимодействуют с территориальным фондом обязательного медицинского страхования по актуализации сведений о прикрепленном застрахованном населении и передаче персонифицированных сведений об услугах, оказанных в рамках

ОМС. Руководители двух ЛПУ отметили, что в настоящее время в учреждениях ведутся подготовительные работы по внедрению мероприятий проекта (ГБУЗ ЯНАО «Яр-Салинская ЦБР» Новопортовская врачебная амбулатория им. В.К. Казакова» и ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская городская стоматологическая поликлиника»). При этом все руководители медицинских организаций отмечают, что внедрение программы в значительной мере повышает доступность медицинских услуг для населения, позволяет оптимизировать работу ЛПУ с документацией, способствует снижению нагрузки регистраторов.

Контрольная точка проекта 4.5. «Не менее 60% рабочих мест медицинских работников в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь оснащены компьютерным оборудованием, автоматизированными рабочими местами, подключенными к медицинским информационным системам, и электронными подписями» в ЛПУ региона достигнута.

Оснащенность автоматическими рабочими местами (далее – АРМ) составляет 100% от общей потребности (всего 5245 по факту). В том числе 3649 АРМ (100%) в амбулаторно-поликлинических отделениях, 1596 АРМ (100%) в стационарных отделениях. На сегодняшний день на одно автоматизированное рабочее место приходится 2 сотрудника медицинского персонала (врачи, средний медицинский персонал, 9113). Обеспечены электронными цифровыми подписями 1349 врачей (из 1416), что составляет 96% от потребности.

Вместе с тем, по итогам анкетирования руководителей ЛПУ выявлено, что в ряде муниципалитетов имеются проблемы. А именно: в ГБУЗ ЯНАО «Яр-Салинская ЦБР» Новопортовская врачебная амбулатория им. В.К. Казакова», ГБУЗ «Мужевская центральная районная больница», ГБУЗ ЯНАО «Тарко-Салинская центральная районная больница» подключение к системе ЕПГУ обеспечено не в полной мере. При этом главный врач последнего учреждения указывает на необходимость дооснащения необходимым оборудованием филиала ЛПУ в поселке Самбург.

По показателю проекта «Число субъектов Российской Федерации, в которых организованы процессы оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, в соответствии с требованиями Минздрава России» Ямало-Ненецкий автономный округ входит в число субъектов Российской Федерации, в которых организованы процессы оказания медицинской помощи с применением телемедицинских технологий, в соответствии с требованиями Минздрава России. В настоящее время в автономном округе 29 медицинских организаций оснащены телемедицинскими системами видеоконференцсвязи и участвуют в проведении медицинских консилиумов и ведомственных совещаний в режиме ВКС на постоянной основе. В регионе определены три телемедицинских центра: ГБУЗ «Салехардская клиническая больница», ГБУЗ

ЯНАО «Новоуренгойская центральная городская больница», ГБУЗ ЯНАО «Ноябрьская центральная городская больница». Всего к региональной телемедицинской системе подключены 14 медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь и три специализированных диспансера. За 2018 год проведено 7482 телемедицинские консультации.

Контрольные цифры показателя проекта «Доля медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, внедривших медицинские информационные системы, перешедших на ведение медицинской документации в электронном виде и участвующих в электронном медицинском документообороте, %» **достигнуты.**

По оценке департамента здравоохранения ЯНАО обеспечена возможность ведения медицинских документов в электронном виде с применением электронной подписи. Реализована возможность подписания усиленной электронной цифровой подписью 21 вида электронных медицинских документов. Организован электронный медицинский документооборот в медицинских организациях и между медицинскими организациями, а также обеспечена возможность гражданам осуществлять доступ к их медицинским документам, в том числе посредством Личного кабинета пациента «Мое здоровье» на ЕПГУ.

В 92 (70%) территориально-выделенных подразделениях медицинских организаций проводится работа с электронной медицинской картой непосредственно в медицинских информационных системах. Архитектура ИС ЯНАО РС ЕГИСЗ предусматривает ведение электронных медицинских карт в медицинских информационных системах на уровне медицинских организаций (МИС МО) и последующую передачу интегрированных электронных медицинских карт (ИЭМК) на региональный уровень, затем с регионального уровня на федеральный ресурс. По состоянию на 01 января 2019 года 40 подразделений осуществляют передачи ИЭМК на федеральный уровень. За 2018 год было передано в ФИЭМК порядка 1092030 электронных документов для подключенных подразделений, что составляет 89% от общего объема.

При этом доступ граждан к электронным медицинским документам посредством Личного кабинета пациента «Мое здоровье» на ЕПГУ осуществляется по данным, содержащимся в федеральном регистре электронных медицинских документов (РЭМД). Ямало-Ненецкий автономный округ на текущий момент времени не осуществляет передачу данных в РЭМД, в связи с этим возможность просмотра электронных медицинских документов гражданами автономного округа ограничена.

Данные, представленные ведомством подтверждаются руководителями ЛПУ (приложение 1). При этом 55,6 % ЛПУ передают сведения об оказанных медицинских услугах и их стоимость для размещения на ЕПГУ. Среди причин, по которым сведения не размещаются, руководители ЛПУ

указывают, в том числе и то, что данные передаются, но их размещение относится к ведению федерального ресурса.

Показатель проекта «Доля медицинских организаций, оказывающих первичную медико-санитарную помощь, для которых осуществляется мониторинг возможности записи граждан на прием к врачу», (значение показателя по итогам 2018 года – 75%) **достигнут**. Вместе с тем имеется ряд проблем. В настоящее время отсутствует подключение к «Системе мониторинга возможности записи на приём к врачу» подсистемы «Федеральная электронная регистратура» единой государственной информационной системы в сфере здравоохранения. По информации от службы технической поддержки ЕГИСЗ от 20.02.2019 года заявка находится на согласовании в Министерстве здравоохранения РФ.

Внедрение программы «Электронное здравоохранение» предполагает обеспечение доступности медицинских услуг для населения в электронном виде посредством работы сервиса «Мое здоровье» на ЕПГУ. При этом в перечень должно входить не менее 10 услуг. В том числе, услуги первой очереди (запись к врачу, вызов врача на дом (по решению субъекта Российской Федерации), сведения об оказанной медицинской помощи из электронной медицинской карты, сведения о полисе ОМС и страховой медицинской организации, сведения о прикреплении к медицинской организации), услуги второй очереди (электронные медицинские документы, сведения об оказанных медицинских услугах и их стоимости, оформление полиса ОМС, оценка удовлетворенности качеством работы медицинских организаций (включая разработку системы контроля качества работы медицинской организации посредством данной услуги), запись на плановые медицинские осмотры).

Как отмечено в информации, представленной департаментом здравоохранения региона, подведомственные медицинские организации, до 2025 года посредством ЕПГУ должны будут обеспечить предоставление следующих услуг:

1. Запись на приём к врачу.
2. Приём заявок (запись) на вызов врача на дом.
3. Предоставление сведений о прикреплении к медицинской организации.
4. Запись для прохождения профилактических медицинских осмотров, диспансеризации.
5. Услуга по предоставлению доступа к электронным медицинским документам.

В настоящее время:

Услуга 1 предоставляется посредством ЕПГУ с 2017 года. За 2018 год посредством ЕПГУ произведена 9081 запись на приём к врачу, что составляет 0,39% от общего числа записей к врачам на первичный прием.

Услуга 2 предоставляется посредством ЕПГУ с декабря 2018 года. На текущий момент ни одного вызова врача на дом посредством ЕПГУ не

зафиксировано. Количество вызовов врачей на дом за 2018 год посредством региональной электронной регистратуры составило 1161.

По итогам опроса руководителей ЛПУ выявлено что, 16 медицинских организаций (88,9%) предоставляют возможность записи граждан на прием к врачу и/или вызова врача на дом. Исключением являются ГБУЗ ЯНАО «Яр-Салинская ЦБР» Новопортовская врачебная амбулатория им. В.К. Казакова», ГБУЗ «Мужевская центральная районная больница» в силу того, что в учреждениях ведутся работу по подключению к ЕПГУ.

Услуга 3 предоставляется на ЕПГУ. Реализована фондом обязательного медицинского страхования.

Услуга 4 реализована на ЕПГУ и работает в тестовом режиме. Плановые сроки ввода в постоянную эксплуатацию – 2 квартал 2019 года.

Услуга 5 будет реализована до конца 2019 года.

По показателю проекта «Доля граждан, из числа застрахованных в системе обязательного медицинского страхования, для которых заведены электронные медицинские карты, %» (значение показателя по итогам 2018 года – 100%) контрольные цифры не достигнуты.

По состоянию на 1 января 2019 года количество застрахованного населения на территории Ямало-Ненецкого автономного округа составляет 547623 человека. Электронные медицинские карты заведены для 478646 пациентов обратившихся в медицинские организации, подведомственные департаменту здравоохранения автономного округа, что составляет 87,4 %.

О степени доступности медицинских услуг в электронном виде, их востребованности и удовлетворенности пациентов от их использования свидетельствуют данные, полученные в ходе анкетирования пациентов ЛПУ (приложение 2).

В ходе общественной проверки проведено анкетирование 498 человек. Установлено, что использование сервиса «Мое здоровье» на ЕПГУ жителями автономного округа является относительно востребованным. Данные полученные в ходе анкетирования пациентов свидетельствуют о средней удовлетворенности качеством и доступности получения медицинских услуг в электронном виде. Отношение к сервису ЕПГУ настороженное, пациентам привычнее обращаться за услугами непосредственно в регистратуру медицинского учреждения. Проблемы, возникающие в процессе использования сервиса «Мое здоровье», а также электронных регистратур ЛПУ вызывают раздражение и отторжение среди пациентов медицинских учреждений.

Проблемы, которые были названы респондентами в ЛПУ муниципальных образований городов Салехард, Лабытнаги, Ноябрьск, Муравленко, Надымском и Шурышкарском районах: отсутствие подтверждения записи на прием, ошибка записи, отсутствие уведомления о

записи на электронную почту или номер телефона пациента, отсутствие уведомления об отмене приема.

Факты неудовлетворительной работы сервиса на ЕПГУ, а также электронных регистратур ЛПУ фиксировались как в ходе проверки, так и пациентами (Приложение 3). Так, например, в социальной сети ВКонтакте имеются обращения к руководителю ГБУЗ ЯНАО «Муравленковская городская больница» о несвоевременном информировании об отмене приема, также пациенты жалуются на отсутствие возможности записаться на прием к узким специалистам.

В г. Ноябрьске в ходе проверки при самостоятельной записи на прием в детскую поликлинику через ЕПГУ возникают ошибки записи, пациент записывается на прием, получает талон и сразу получает сообщение об отмене приема. При обращении в регистратуру ЛПУ выясняется, что талон не отменен. В Салехарде к типичным проблемам можно отнести отсутствие электронных талонов на прием в стоматологическую поликлинику, женскую консультацию, к узким специалистам – неврологу, эндокринологу.

Рекомендации по итогам проведения проверки.

Департаменту здравоохранения Ямало-Ненецкого автономного округа:

1. Провести анализ выявленных проблем в отдельных лечебно-профилактических учреждениях региона и принять необходимые меры по их устранению;
2. Обеспечить контроль своевременного размещения информации об оказываемых медицинских услугах (в том числе об отмене и изменении времени приема специалистов) на Едином портале государственных услуг и электронной регистратуре;
3. Обратить внимание на замечания, которые отражены в опросе пациентов и врачей;
4. Осуществлять планомерную работу по информированию жителей автономного округа о необходимости прикрепления к ЛПУ;
5. Рассмотреть возможность размещения информационных стендов с инфографикой о возможностях сервиса «Моё здоровье» в местах ожидания приема пациентами (коридоры, рекреации ЛПУ).

Председатель комиссии:

Заякин Дмитрий Юрьевич/

