

ПРОБЛЕМЫ ПАЦИЕНТОВ В ПОЛИКЛИНИКЕ: ПРИЧИНЫ И ПОСЛЕДСТВИЯ

Гимазетдинова Лилиана Радиковна

ординатор кафедры дерматовенерологии, ФГБОУ ВО Башкирский государственный
медицинский университет, РФ, г. Уфа

Каразбаева Азалия Фанилевна

ординатор кафедры дерматовенерологии, ФГБОУ ВО Башкирский государственный
медицинский университет, РФ, г. Уфа

PROBLEMS OF PATIENTS IN THE POLYCLINIC: CAUSES AND CONSEQUENCES

Liliana Gimazetdinova

Resident of the Department of Dermatovenereology, Bashkir State Medical University, Russia, Ufa

Azaliya Karazbaeva

Resident of the Department of Dermatovenereology, Bashkir State Medical University, Russia, Ufa

Аннотация. В статье проанализированы основные проблемы пациентов, обратившихся за медицинской помощью в поликлинику. Наиболее частыми из них являются: большие очереди к врачу, трудность записи на прием по телефонному звонку, долгие поиски кабинетов в медицинском учреждении, языковой барьер, не принятие во внимание индивидуальных особенностей пациента. Перечисленные сложности могут привести к снижению качества оказываемой помощи, финансовые потери поликлиники, утрате доверия пациентов к лечебной организации и персоналу, а также к психологическому стрессу. В совокупности это негативно может сказаться на здоровье пациента.

Abstract. The article analyzes the main problems of patients who have applied for medical help in a polyclinic. The most common of them are: long queues to see a doctor, the difficulty of making an appointment by phone call, long searches for offices in a medical institution, the language barrier, not taking into account the individual characteristics of the patient. These difficulties can lead to a decrease in the quality of care provided, financial losses of the polyclinic, loss of patient confidence in the medical organization and staff, as well as psychological stress. Taken together, this can negatively affect the patient's health.

Ключевые слова: поликлиника, медицинский персонал, пациент.

Keywords: polyclinic, medical staff, patient.

Поликлиника - это учреждение здравоохранения, где пациенты получают медицинскую помощь от врачей и медсестёр. Однако, не всегда пациенты чувствуют себя комфортно в поликлинике. В этой статье мы рассмотрим основные проблемы, с которыми сталкиваются пациенты в поликлинике, а также их причины и последствия.

Проблемы пациентов в поликлинике могут возникать в результате различных факторов, включая недопонимание врачами языка пациента, недостаточную информацию о диагнозе и лечении, длительное ожидание в очереди, а также неучтенные индивидуальные характеристики пациента [1].

Одной из важнейших задач здравоохранения является поиск оптимального соотношения процессов специализации и интеграции[2]

Как свидетельствует мировой опыт, чем хуже взаимодействие первичной **медико-санитарной и специализированной медицинской помощи**, тем более дорогая и менее эффективная система здравоохранения [3]

Одна из основных проблем, с которыми сталкиваются пациенты в поликлинике, - это длительное ожидание в очереди. Это может привести к психологическому стрессу и утомлению пациента [4]. В некоторых случаях, пациенты могут быть вынуждены ждать в очереди несколько часов, что может быть особенно сложно для пожилых людей или тех, кто имеет ограничения в передвижении [5].

Также отрицательным в пребывании в поликлинике может оказаться: передвижение по медицинской организации и ориентирование в здании с большим числом кабинетов может занимать много времени и негативно отразиться не только на настроении, но и на общем самочувствии пациентов. Это может повлиять на уровень удовлетворенности пациентов и в конечном итоге отразиться на общих показателях качества предоставляемой помощи.[6]

Кроме того, проблема недопонимания языка пациента может быть причиной многих проблем в поликлинике. Врачам может не хватать знаний о языке пациента, что может привести к неправильному диагнозу или неправильному лечению [7]. Проблемы пациентов в поликлинике могут также возникать в результате недостаточной информации о диагнозе и лечении. Пациенты имеют право на полную информацию о своем диагнозе и лечении, но в некоторых случаях, врачи могут не предоставлять эту информацию [8].

Также проблема неучтения индивидуальных характеристик пациента может быть причиной многих проблем в поликлинике. Пациенты имеют уникальные характеристики, такие как возраст, пол, этническая принадлежность и социальный статус, которые могут влиять на их опыт в поликлинике [9, с. 19].

Следующая проблема — это смешение потоков здоровых и больных; дефицит кадров, что формирует длительную очередь для записи к узким специалистам. [10]

Одной из ключевых проблем во взаимодействии пациента и врача это нарушение этики медицинским работником (грубость, нежелание вникнуть в проблему), что является зачастую следствием эмоционального выгорания из-за того, что специалист находится в состоянии стресса и многие профессиональные действия делаются на автоматизме [11]

Следующей проблемой является отсутствие широкого спектра лабораторного и инструментального обследования, вследствие отсутствия рентабельности для системы ОМС (недостаточное финансирование поликлиник), как следствие недовольства со стороны пациентов [12] Проблемы пациентов в поликлинике могут также привести к неудовлетворительной качественной медицинской помощи. Пациенты, которые не получают качественной медицинской помощи, могут испытывать более серьезные последствия для здоровья [13].

Кроме того, проблемы пациентов в поликлинике могут также привести к уменьшению доверия к медицинским учреждениям. Пациенты, которые не получили качественной медицинской помощи, могут не верить в улучшение здоровья и могут избегать посещения поликлиники [14].

В заключение, проблемы пациентов в поликлинике могут быть вызваны разными факторами, включая недопонимание языка пациента, недостаточную информацию о диагнозе и лечении, длительно ожидание в очереди и отсутствие индивидуального подхода к пациенту, отсутствие четкого маршрута при прохождении диспансеризации ,дефицит кадров ,выгорание специалистов. Важно, чтобы персонал медицинского учреждения учитывали эти все факторы и способствовали наилучшему обеспечению медицинской помощи пациентам.

Улучшить ситуацию может помочь использование технологий бережливого производства способствует повышению качества оказываемых медицинских услуг и положительно влияет на процессы организации работы медицинских учреждений.[10-11]

Список литературы:

1. Джордж АЗ. Основы исследования: критические компоненты для отчетности о качественных исследованиях в области здравоохранения. J Patient Cent Res Rev. 2024; 11: 4-7. doi: 10.17294/2330-0698.2068 , 5(2), 12-15.
2. Организационные проблемы амбулаторнополиклинической помощи с точки зрения пациентов, врачей и руководителей И.В. Шарипов 198 с.
3. Соболева Н.П., Стародубов В.И. Пособие по профилактике факторов риска заболеваний. - М, 2000. - 191 с.
4. Первая глобальная задача ВОЗ по обеспечению безопасности пациентов: текущие достижения Март 2007 г.DOI:10.1016/S0924-8579(07)70609-X- 15с.
5. Stephens, Robert. (2013). Centers for Disease Control and Prevention. 10.1007/978-1-4614-5283-6_17.
6. Курмангулов А.А., Мазунина С.Д., Решетникова Ю.С. и др. Обеспечение доступности навигационных систем медицинских организаций для различных групп населения с позиции бережливого производства // Исследования и практика в медицине. – 2021. – Т. 8, 1: 75-84. DOI 10.17709/ 2409-2231-2021-8—116с.
7. Mazor KM, Simon SR, Gurwitz JH. Communicating with patients about medical errors: a review of the literature. Arch Intern Med. 2004;164(15):1690-7.
8. Institute of Medicine (US) Committee on Quality of Health Care in America. Crossing the Quality Chasm: A New Health System for the 21st Century. Washington (DC): National Academies Press (US); 2001. PMID: 25057539.
DOI: 10.17226/10027
9. Moscovice IS, Casey MM, Wu Z. Disparities in Geographic Access to Hospital Outpatient Pulmonary Rehabilitation Programs in the United States. Chest. 2019 Aug;156(2):308-315. doi:

10.1016/j.chest.2019.03.031. Epub 2019 Apr 9. PMID: 30978331.

10. Соловьев А. А., Копысова Н. В. Удовлетворенность пациентов качеством медицинских услуг на разных этапах реализации проекта «Бережливая поликлиника» в Томской области. Сибирский медицинский журнал. 2018; 33(4): 154-157.
<https://doi.org/10.29001/2073-8552-2018-33-4-154-157>

11. Антонова Н. Л. Качество медицинского обслуживания в оценках пациентов // Социология медицины. – 2007. – №. 1. – С. 39-41.

12. Хальфин Р. А., Таджиев И. Я. Некоторые итоги и проблемы реформирования системы отечественного здравоохранения // Менеджер здравоохранения. – 2010. – №. 5. – С. 8-18.

13. Курмангулов А.А., Решетникова Ю.С. Интенсивный профиль населения Российской Федерации к системам визуализации медицинских организаций: одномоментное опросное социологическое исследование // Кубанский научный медицинский вестник. – 2021. – Т. 28, 6: 59-72. DOI 10.25207/1608-6228-2021-28-6-59-72.

14. Мейер Г.С., Баттлс Дж., Харт Дж. К., Танг Н. Деятельность Агентства США по исследованиям и качеству здравоохранения в области исследований безопасности пациентов. Международное качество здравоохранения. 2003 декабрь; 15 Дополнение 1: i25-30. doi: 10.1093/intqhc /mzg068. PMID: 14660520.