

Предыстория: проект информационного сопровождения беременных



Устюгов Антон

Заместитель генерального директора
ООО «Капитал МС»



Проект информационного сопровождения беременных силами страховых представителей страховой медицинской организации направлен на повышение качества медицинской помощи будущим мамам. О том, почему и как появился этот проект, рассказывает Антон Устюгов, заместитель генерального директора ООО «Капитал МС», председатель рабочей группы ВСС по организации экспертизы медицинской помощи по ОМС.

СЛУЧАЙ, С КОТОРОГО ВСЕ НАЧАЛОСЬ

В 2019 году женщина обратилась в свою СМО с просьбой оценить действия врачей родильного дома, изложив в заявлении суть претензии.

Врач женской консультации направил женщину на сохранение беременности в отделение патологии беременности на сроке 32 недель. Женщину пролечили, хотели выписать в пятницу, но оставили до понедельника на всякий случай, отменив лечение.

В субботу поздно вечером у женщины появились непонятные симптомы со стороны плода, но акушерка жалобам значения не придавала. Утром в воскресенье заболел живот, что было признаком преждевременной отслойки плаценты — состояния, которое угрожает жизни самой женщины и ребенка в связи с возможной большой кровопотерей.

Утром обхода не было, акушерка приняла жалобы к сведению и пообещала передать врачу. Повторные обращения к акушерке заканчивались фразой: «Ждите врача». По словам женщины, врача искали, «сторожили» всем отделением. Когда врач пришел, он осмотрел пациентку и сказал, что все в порядке, так бывает, и назначил капельницу. В проведении дополнительного УЗИ матки и плода отказал, но женщине становилось хуже — боль нарастала.

Все закончилось тем, что к концу суток с момента первой жалобы началось массивное маточное кровотечение. Для спасения жизни роженицы медицинским работникам экстренно пришлось удалить женщине матку и спасти жизнь новорожденного. Ребенок из-за тяжелой кислородной недостаточности остался инвалидом. Казалось бы, нужно сказать спасибо докторам, что при таком грозном осложнении беременности женщина осталась жива.

Но, с другой стороны, она больше не сможет иметь детей, и на руках у нее ребенок-инвалид.

МОЖНО ЛИ БЫЛО ЧТО-ТО ИЗМЕНИТЬ?

Конечно, могло быть все иначе, если бы акушерка была более опытной и своевременно доложила врачу все жалобы беременной подробно.

Могло быть все иначе, если бы беременная вместо поисков врача просто вспомнила о своих правах на своевременную качественную медицинскую помощь. Вспомнила, что у нее есть страховой представитель и позвонила в контакт-центр своей страховой медицинской организации, который работает круглосуточно.

У страховых представителей СМО есть возможность оперативно реагировать на подобные ситуации. В этом случае страховая компания могла быстро связаться с администрацией родильного дома и обратить ее внимание на жалобы женщины с

целью принятия решения о проведении экстренного УЗИ матки и плода. Если бы отслойка плаценты была диагностирована хотя бы на 3 часа раньше, можно было спасти и матку, и головной мозг ребенка.

Могло быть все иначе, если бы беременная вспомнила о своих правах на качественную медицинскую помощь и позвонила в контакт-центр своей страховой медицинской организации, который работает круглосуточно.

В связи с жалобой страховая компания провела экспертизу с привлечением высококвалифицированных специалистов в области акушерства и гинекологии, анестезиологии и реанимации, неонатологии. Выводы страховой компании: если бы роддом выполнил весь набор диагностических исследований, предусмотренный стандартом, порядком оказания медицинской помощи, клиническими рекомендациями, то диагноз был бы установлен в течение первого часа от начала жалоб, а не через сутки. Этой трагедии могло не быть. Операция кесарева сечения должна была быть проведена в более ранние сроки. Детородная функция женщины была бы сохранена, ребенок родился бы недоношенным, но без грубой патологии нервной системы. Множественные дефекты качества наблюдения за беременностью, несвоевременность госпитализации на сохранение были выявлены и на этапе женской консультации.

Заключение экспертизы страховой компании, в котором были зафиксированы все дефекты качества оказания медицинской помощи, стал основанием для обращения женщины в суд с исковыми требованиями к родильному дому. С помощью юристов и врачей-экспертов страховой компании суд кассационной инстанции оценил моральный вред, причиненный женщине и ребенку в 1,5 млн руб., хотя суд первой инстанции оценил моральные страдания женщины и младенца в 140 тыс. руб.

ПРОЕКТ ИНФОРМАЦИОННОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ БЕРЕМЕННЫХ

На базе этого кейса в Министерстве здравоохранения региона и территориальном фонде ОМС родился проект информационного сопровождения беременных силами страховых представителей страховой медицинской организации.

Цели проекта

- 1. Предупредить дефекты качества медицинской помощи.**
- 2. По возможности снизить показатель преждевременных родов,**

осложнений беременности и родов.

- 3. Профилактика патологии новорожденных.**
 - 4. Повышение удовлетворенности женщин качеством медицинской помощи.**
 - 5. Снижение количества жалоб и судебных разбирательств, материальных затрат медорганизаций на судебные издержки**
-

В качестве пилота были выбраны 4 женские консультации, где для выявления и устранения дефектов медицинского наблюдения во время беременности врачи-эксперты СМО на постоянной основе проводят очную (предварительную) экспертизу качества медицинской помощи. То есть, СМО выявляет дефекты не после оплаты медицинской помощи, не после того, как случилась проблема, а в процессе оказания медпомощи, до того, как выявленный дефект может повлиять на состояние здоровья женщины или плода.

У женщин из проекта СМО показатель преждевременных родов ниже, чем по региону и России в целом

По результатам очных экспертиз к медорганизации не предъявляются финансовые санкции со стороны СМО, поскольку дефекты к моменту оплаты медпомощи страховой компанией уже устранены медработниками. Экспертиза проводится в пилотных медорганизациях один раз в триместр по всем случаям медицинской помощи, связанным с беременностью. С такой же периодичностью СМО направляют в региональное Министерство здравоохранения и ТФОМС аналитические записки по выявленным дефектам с предложениями по улучшению качества медицинской помощи.



Close up ultrasound scanner device in the hand of a professional doctor examining pregnant woman patient, doing abdominal ultrasound scanning. sonogram, sonography, sonographer, early pregnancy

Каждую женщину, вставшую на учет по беременности, информируют на входе в проект и перед родами о праве круглосуточного обращения в СМО за помощью, для разрешения спора с медорганизацией, в т.ч. во время стационарного лечения, в родах и послеродовой период.

СМО выявляет дефекты не после оплаты медицинской помощи, не после того, как случилась проблема, а до того, как выявленный дефект может повлиять на состояние здоровья женщины или плода.

С 2019 года в медицинских организациях, участвующих в проекте, какие-либо жалобы на неблагоприятный исход беременности и родов в СМО не поступали. У женщин из проекта показатель преждевременных родов ниже, чем по региону и России в целом.