

ДИАГНОСТИКА ПО ВЫСШИМ СТАНДАРТАМ

Екатеринбургский центр МНТК «Микрохирургия глаза» запустил диагностическую линию для VIP-пациентов. Тем самым офтальмологический центр подтвердил репутацию клиники — первой в организации лечебного процесса. Именно ее специалисты закладывали современные стандарты диагностики в офтальмологии. И сегодня центр делает все, чтобы эти стандарты превосходить.

Диагностическую линию открыли вместе с новыми площадями стационара Екатеринбургского центра МНТК «Микрохирургия глаза».

Приглашенных на церемонию губернатора Свердловской области Александра Мишарина и регионального министра здравоохранения Аркадия Белявского провели «путем пациента»: от регистратуры до операционной. Гости осмотрели весь ряд приборов для диагностики заболеваний глаз и оценили, насколько важна новая линия для увеличения объемов качественной медицинской помощи.

Ежегодно в Екатеринбургском центре МНТК «Микрохирургия глаза» проходят полное обследование более 200 тыс. человек. Врачи-офтальмологи каждый день делают порядка 200 операций. При несопоставимо большей нагрузке, чем в других профильных клиниках региона, екатеринбургский Центр микрохирургии глаза остается для пациентов самой важной инстанцией. Ведь правильное лечение начинается с правильной диагностики, а здесь есть возможность поставить самый точный диагноз.

Поддерживать качество услуг вровень с ведущими мировыми клиниками и одновременно наращивать объемы помощи — задача, требующая от медицинского центра эргономичной организации всех процессов. Это обратная сторона востребованности. Директор Екатеринбургского центра МНТК «Микрохирургия глаза» **олег шилловских**, главный офтальмолог Свердловской области, с вводом диагностического VIP-блока решает сразу две задачи. Лист ожидания сокращается, а посетители получают возможность пройти полное обследование с особым комфортом.



Олег Шилловских
директор Екатеринбургского центра МНТК «Микрохирургия глаза»,
главный офтальмолог
Свердловской области

На диагностику в Екатеринбургский центр стремятся попасть тысячи людей. Зачем вам отдельный VIP-блок?

— Он нужен как раз из-за большой нагрузки. Я бы сравнил наш центр с современным аэропортом, через который ежедневно проходят тысячи пассажиров. В каждом таком аэропорту есть обычные терминалы, а есть залы повышенной комфортности. Все пассажиры получают услугу одинакового качества — улетают в нужные им города. Но кому-то больше нравится ждать своего рейса не в общем зале, а в спокойной обстановке, может быть, с персональным менеджером, который лично пригласит на посадку и вообще проследит, чтобы пребывание в терминале было максимально комфортным. Люди готовы за это платить. Наш VIP-блок — это такой аэропортовый VIP-зал. Некоторым пациентам дискомфортно в общем потоке, они требуют к себе больше внимания.

Раньше, когда такие пациенты шли вместе со всеми, это существенно задерживало движение других по диагностике, создавало проблему, ведь мы специально выстроили алгоритм прохождения обследований, который позволяет использовать рабочее время врачей и среднего персонала максимально эффектив-



Диагностика за 1 час в условиях повышенной комфортности

но. За то время, которое VIP-пациент требует уделить для себя, врач успевает помочь двоим другим пациентам. Если продолжать сравнение, каждый самолет из аэропорта должен улететь вовремя, независимо от количества VIP на борту. Поэтому лучшим решением было выделить для клиентов комфорта отдельный блок. Одновременно с его запуском, кстати, мы ввели 47 новых комфортабельных мест в круглосуточном стационаре.

Какие преимущества получают пациенты VIP-блока?

— Они выражаются только в дополнительном сервисе. Квалификация персонала одна и та же, приборы на всех диагностических линиях одинаковы. То есть качество мы гарантируем и для VIP-пациентов, и для тех, кто приходит обследоваться по программам ОМС — таких посетителей до 80% в общем потоке. VIP-блок — это запись на индивидуальный прием. Тебе достается все время врачей и оптометристов. Если нужна операция, предлагаем «люкс» номер-студию. Не надо ходить на процедуры — их сделают прямо в номере. Сюда же можно заказать блюда из меню, чтобы не посещать кафе с другими пациентами. Есть возможность находиться здесь вместе с родственниками. И так далее.

Загрузка, безусловно, в новом блоке не будет высокой — человек 12-15 в день на двух врачей. И, что важно, пациент в любой момент может сделать выбор в пользу лечения с максимальным комфортом. Можно в любой момент стать VIP, а можно покинуть блок и поселиться в обыкновенном двухместном номере.



Екатеринбургский центр МНТК
«Микрохирургия глаза» разработал
специальный алгоритм для приема
пациентов. Какие этапы диагностики
они проходят?

— При первичном обследовании, когда мы впервые сталкиваемся с человеком, он должен быть полностью обследован в один день. Детально. Но у каждого человека — свои потребности в том или ином исследовании. Поэтому диагностические линии состоят из восьми мини-кабинетов, и приборы выстроены специальным порядком. Сначала — те, которые нужно пройти всем, затем такие, которые требуются меньшему числу пациентов и так далее, до самых экзотических. В зависимости от того, с какими жалобами человек пришел, у него будет собственный алгоритм, но есть около 15 параметров, которые будут сняты с глаза обязательно. Результаты внесут в карту, ее передадут доктору в последнем кабинете диагностической линии. Врач проведет осмотр, и пациент получит рекомендации.

Но во всех клиниках бывают сложные случаи, когда один специалист не может разобраться с диагнозом. Люди месяцами ходят из клиники в клинику, от одного специалиста к другому.

— У нас это исключено. В сложном случае врач пригласит заведующего отделением и они осмотрят человека вдвоем. Если все оказалось еще сложнее и требуется заключение третьего специалиста, тут же

приглашают одного из моих замаев. Или приду я сам. В нашем центре нет «записи на консультацию профессора в третий четверг четного месяца». Все обследование проходит сразу, для этого обязательно быть VIP. Те же принципы действуют и на повторных приемах, и при диспансерном наблюдении, например контрольных визитах после операции. То есть потенциально любого пациента может посмотреть директор.

Вы сказали, что все пациенты
получают одинаково высокий
уровень качества диагностических
услуг. Как вы можете давать такие
гарантии?

— Во-первых, потому, что в клинике существует четкое разделение труда, врач не отвлекается на проведение стандартных диагностических процедур (измерение внутриглазного давления, проверки остроты зрения и т.д.). Он сосредоточен на осмотре и принятии решения на основе данных объективного обследования. Всю диагностику выполняет специально обученный средний медперсонал — оптометристы.

Во-вторых, и те и другие ежегодно подтверждают свою квалификацию. Врачи участвуют в конференциях, съездах, конгрессах в нашей стране и за рубежом. Активно занимаемся наукой, разрабатываем новые технологии сами (мы имеем порядка 150 патентов на собственные разработки) и привозим интересные нам «еще» от наших коллег.

Во-третьих, у нас в клинике экономически выгодно хорошо и без ошибок работать. От этого зависит твой ежегодный квалификационный уровень, который, в свою очередь, напрямую влияет на зарплату.

Расскажите о диагностическом
оборудовании, как часто вы его
обновляете?

— Часто. Но, чтобы мы купили новый прибор, должно совпасть два фактора: должен быть предложен аппарат высшего качества, и врачи должны быть готовы на нем работать. Иначе прибор превратится в вешалку для халатов. У нас вешалок нет. Во-первых, все производители, видя объем исследований в нашем центре, предлагают нам диагностическое оборудование на апробацию. Мы какое-то время можем поработать на приборе и понять, нужен ли он нам. Во-вторых, мы оцениваем, какие современные технологии будут востребованы, а какие нет. И видим, делаем правильный выбор, потому что пациентов все больше.



МНТК «МИКРОХИРУРГИЯ ГЛАЗА».
ЕКАТЕРИНБУРГ:

ул. Ак. Бардина, 4а,
 тел. (343) 231-01-71, факс (343) 231-01-75,
 e-mail: vip@eyeclinic.ru,
 www.eyeclinic.ru