

Собянин призвал москвичей оценить работу столичных поликлиник через он-лайн сервис

01.07.2015

В июле 2015 г. Правительство Москвы открывает два новых электронных ресурса (интернет-сервиса) для оценки уровня удовлетворенности и информирования москвичей о работе городских поликлиник.

Электронные ресурсы были разработаны на основе предложений граждан, поступивших в ходе краудсорсинг-проекта "Московские поликлиники".

Для создания ресурсов использованы возможности уже существующих электронных систем Правительства Москвы – ЕМИАС и Портала городских услуг (pgu.mos.ru).

В ходе посещения поликлиники №218 мэр Москвы Сергей Собянин сообщил, что с 1 июля в Москве запущены онлайн-сервисы, направленные на улучшение качества работы столичных поликлиник.

«Мы продолжаем работу по улучшению деятельности наших поликлиник городских. Мы закончили практически структурную реорганизацию, оснастили современным оборудованием. Эта работа будет и дальше продолжаться - и улучшение материального обеспечения, и замена на современное оборудование. Тем не менее, на первый план выходит организация деятельности самих поликлиник и качественное обслуживание пациентов.

Для того чтобы сделать еще один шаг в этом направлении с 1 июля, с сегодняшнего дня вводится два электронных сервиса. Эти электронные сервисы в свое время были предложены при обсуждении на «Активном гражданине» самими москвичами», - сказал С. Собянин.

Он предложил москвичам оценить качество работы столичных медучреждений.

«Первый сервис - это направление главным врачом поликлиники в адрес пациента, который только что побывал в поликлинике, с просьбой рассказать, доволен ли он этим посещением, доволен ли он качеством обслуживания, какие есть замечания или предложения. Это очень важно, мы, таким образом, понимаем, какое количество людей довольны и сколько недовольно. Можно выстроить рейтинг поликлиник, можно точно выделить врача, по которому есть много жалоб, и разобраться, почему эти жалобы приходят, можем на основании тех или иных предложений снять проблемы, которые существуют в поликлинике», - пояснил мэр.

С 1 июля 2015 г. москвичи, зарегистрированные на портале pgu.mos.ru, на следующий день после своего визита в поликлинику будут получать по электронной почте письмо от главврача медучреждения с предложением оценить свою удовлетворенность посещением. Оценки и комментарии пользователей позволят увидеть в реальном времени отношение жителей к работе московских поликлиник, отметить позитивные и негативные моменты и дать медучреждениям города стимул к совершенствованию. Сервис построен на принципе конфиденциальности информации и не предполагает раскрытие персональных данных пациента и врача.

Пока сервис рассчитан только на посетителей взрослых поликлиник.

В электронных письмах, которые получают пациенты, будет предложено оценить посещение поликлиники по пятибалльной системе. Оценки выставляются по 3-м категориям: удовлетворенность результатом посещения врача; удовлетворенность отношением остального медперсонала; удовлетворенность чистотой и порядком в поликлинике. Кроме того, пользователи смогут оставить свой комментарий объемом до 256 знаков, где высказать свои пожелания и замечания.

Также в июле на основе данных Единой медицинской информационно-аналитической системы (ЕМИАС) москвичам, зарегистрированным на pgu.mos.ru, будут открыты сведения о доступности медицинской помощи населению в московских городских поликлиниках. За счет сервиса москвичи будут лучше информированы о том, как работают конкретные поликлиники и насколько комфортные условия получения в них медицинской помощи.

Так, в разделе "Динамика ожидания даты приема" использованы 3 категории: комфортное время ожидания даты приема (зеленая зона), допустимое (желтая) и недопустимое (красная).

При этом "зеленая зона" для терапевтов составляет 0-1 день, "желтая" - 2-3 дня, "красная" - 4-15 дней.

Для врачей-специалистов "зеленая зона" составляет 0-5 дней, "желтая" - 6-7 дней, "красная" - 8-15 дней.

В разделе "Динамика ожидания начала приема по предварительной записи" использованы 4 категории: зеленая зона - комфортное время, желтая - допустимое, оранжевая - недопустимое и красная - критичное.

При этом "зеленая зона" составляет 0-20 минут, "желтая" – 20-40 минут, "оранжевая" – 40-60 минут, "красная" – более 60 минут.

Сервис позволяет оценить как общую картину доступности медпомощи в поликлиниках Москвы, так и ситуацию в каждом конкретном филиале.

Это даст жителям возможность выбирать поликлинику с наиболее комфортным временем ожидания посещения врача, а поликлиникам – мотивацию к улучшению своей работы.

Информация о доступности обращений к врачам первичного звена (терапевты, хирурги, офтальмологи, отоларингологи, урологи) будет формироваться на основе данных Единой медицинской информационно-аналитической системы (ЕМИАС).

Доступ к информации получают москвичи, зарегистрированные на Портале городских услуг (pgu.mos.ru/ru/emias_stat).

При желании пациенты могут "отписаться" от рассылки электронных анкет.

Запуск сервиса онлайн-опросов пациентов позволит:

получать объективную оценку работы поликлиник непосредственно со стороны пациентов, своевременно выявлять "болевые точки" в работе поликлиник и оперативно принимать как системные, так и точечные меры по улучшению их работы.

Адрес страницы: <http://beskudnikovo.mos.ru/presscenter/news/detail/1975763.html>

[Управа района Бескудниково города Москвы](#)