

СОГЛАСОВАНО

Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

С.И. Толкий

С УТВЕРЖДЕНО
БУ «Новочебоксарская городская больница»
главный врач
Минздрава Чувашии
А.И. Иванова

План

по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг
БУ «Новочебоксарская городская больница» Минздрава Чувашии
на 2022 год

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией		Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
					Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы						
Поддерживать в актуальном состоянии информационно, установленную приказом Минздрава России от 30.12.2014 №956н;	Актуализация информации, размещенной на сайте медицинской организации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг, утвержденной приказом Минздрава России от 30.12.2014 №956н;	Постоянно	Ведущий специалист по связям с общественностью			
Размещать документы, обязательные для информирования пациентов и указывать место нахождения полного текста документа в медицинской организации (регистрация/ приемный покой) с учетом возможности с их ознакомления любых мобильных	Обеспечить наличие возможностей упрощающих визуальное восприятие информации (для слабовидящих пациентов) в частности: увеличение размера шрифта, озвучивание информации и другие; предложить пациентам с нарушениями слуха и / или речи	Постоянно	Заведующие поликлиник, руководители структурных подразделений			

групп населения; Актуализировать информацию на сайте стендах поликлиники о медицинских работниках (ФИО, образование, уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация), сертификат (сведения из сертификата специалиста (специальность, соответствующая занимаемой должности, срок действия), график работы и часы приема медицинского работника). Обеспечить доступность оказания медицинской помощи врачами общей практики, узкими специалистами в сроки, установленные Программой государственных гарантий бесплатного оказания медицинской помощи на 2021 год и на плановый период 2022 и 2023 годов, утвержденной постановлением Кабинета Министров Чувашской	возможность получения для последующего ознакомления электронной копии документов, содержание которых должно быть точно и полностью доведено до сведения указанных пациентов (отправка на указанную пациентом электронную почту, копирование на предоставленный пациентом электронный носитель и т.д.) Оформление на официальном сайте учреждения, стенда в холле 1 этажа поликлиники № 1 и № 2 с информацией о врачах-специалистах (ФИО, образование, организация, выдавшая документ об образовании, специальность, квалификация и т.д.), времени и месте приема;	февраль 2022	Ведущий специалист по связям с общественностью; Заведующие поликлиник		
	Привести предоставляемые медицинскими услуг в сроки, установленные Программой государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 28 декабря 2021 г. № 2505, сократить длительность ожидания	Постоянно	Заведующие поликлиник		

Республики от 30.12.2020 №762: сроки ожидания приема врачами – терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), врачами педиатрами участковыми не должны превышать 24 часа с момента обращения пациента в медицинскую организацию; сроки проведения консультаций врачей специалистов (за исключением подозрения на онкологическое заболевание) не должны превышать 14 рабочих дней со дня обращения пациента и медицинскую организацию;	посещения врача с момента записи на прием. Оптимизировать потоки неотложных пациентов работниками регистратуры.				
Активно доводить информацию пациентам об их правах, в том числе в части сроков ожидания приема врачами терапевтами участковыми, врачами общей практики (семейными врачами), сроках проведения консультаций врачей специалистов; Обеспечивать контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»;	Обеспечить открытость и доступность информации на официальном сайте, а также на информационных стендах о правах пациентов, в том числе в части сроков ожидания приема врачами общей практики (семейными врачами), сроков проведения консультаций врачей-специалистов, контроль за сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу».	Постоянно	Заведующие поликлиник		
Организовать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.	Минимизация времени ожидания приема пациентами с предварительной записью за счет рациональной организации приема врачами – специалистами; Использование сестринского персонала в регулировании потока пациентов.	Постоянно	Заведующие поликлиник		

Проводить мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема; Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика; Обеспечить полное соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 №802н; Анализировать обращения граждан при оказании медицинской помощи населению; Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики; Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра; Соблюдать кодекс этики медицинских работников; Проводить служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения обеспечить оперативное их решение; Проводить профилактическую работу с медицинскими работниками, особенно вновь	Обеспечение мониторинга соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи, соблюдение требований приказа Минздрава России от 12.11.2015 №802н, исключить задержку времени приема, изыскание возможности предоставления услуг сурдопереводчик Анализ обращений и жалоб пациентов Соблюдение этических норм поведения и общения с пациентами, доброжелательности и вежливости медицинских работников; Ознакомление персонала с кодексом этики и поведения действующем в учреждении. Обеспечить оперативные расследования конфликтных ситуаций и их решение; Проведение тематических учебных семинаров с участием всего персонала отделений по вопросам	Ежедневно Постоянно Постоянно Не реже 1 раза в квартал По мере возникновения	Заведующие поликлиник Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы Заведующие поликлиник		
---	---	---	---	--	--

принятыми, по вопросам соблюдения этики и деонтологии; Внедрить в практику работы медицинской организации взаимодействие с пациентами по наиболее часто возникающим вопросам; Проводить мониторинг обращений и анкетирование пациентов по вопросу удовлетворенности оказания услуг.	соблюдения этики и деонтологии; Анкетирование пациентов на предмет удовлетворенности условиями оказания услуг	Постоянно	Заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы		
II. Комфортность условий предоставления услуг					
III. Доступность услуг для инвалидов					
IV. Добросовестность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы					
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг					