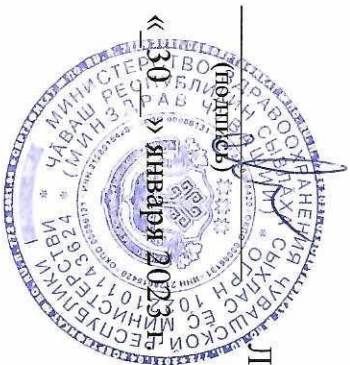


СОГЛАСОВАНО
Заместитель министра здравоохранения
Чувашской Республики

Левицкая И.Н.



УТВЕРЖДЕНО
Главный врач

БУ «Городской клинический центр»
Минздрава Чувашии

(название медицинской организации)



Майорова Е.С.
(Ф.И.О. главного врача)

« 30 » января 2023 г.

ПЛАН
по устранению недостатков, выявленных в ходе
независимой оценки качества условий оказания услуг
в БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии на 2023 год
(название медицинской организации)

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятий 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
1	2	3	4	5	6
1. Открытость и доступность информации об организации					
Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н	Сопоставление информации, размещенной на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества оказания услуг медицинскими	постоянно	заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Е.Н. специалист по связям с общественностью Назарова И.Л.	Информация на официальном сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии по содержанию и форме представлена в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 30.12.2014 № 956н	постоянно

1	2	3	4	5	6
<p>организациями и требованиями к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещенных на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»</p>	<p>Актуализировать сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации: фамилия, имя, отчество (при наличии) медицинского работника-ка, занимаемая должность; сведения из документа об образовании, уровне образования, организации, выдавшей документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация; сведения из сертификата специалиста</p>	<p>постоянно</p>	<p>заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Е.Н. специалист по связям с общественностью Назарова И.Л.</p>	<p>Проведена актуализация информации, представленной на сайте БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии в соответствии с действующей нормативной базой, кадровым составом и графиком работы в медицинской организации</p>	<p>постоянно</p>

1	2	3	4	5	6
	(специальность, со-ответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы.				
Организация системы информирования в медицинской организации	Обеспечение работоспособности формы поиска на сайте	постоянно	специалист по связям с общественностью Назарова И.Л.		постоянно
Размещение табло - (электронное) с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов с возможностью замены оперативной информации при необходимости (с сообщением о задержке времени приема)	Размещение электронного табло рядом с регистратурой поликлиники №1 и женской консультации с актуальным расписанием приема врачей-специалистов	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Елена Николаевна.	В фойе рядом с регистратурой поликлиники №1 и женской консультации размещено электронное табло с актуальным расписанием приема врачей-специалистов	постоянно
	Своевременная актуализация информации на информационном электронном табло в соответствии с вносимыми изменениями в графике приема врачей.	постоянно	Старший медицинский регистратор Лоскутова Татьяна Михайловна	При изменении в кадровом составе, графике приема врачей своевременно вносятся коррективы в информацию на электронном табло структурных подразделений БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии	постоянно
II. Комфортность условий предоставления услуг					
Обеспечение амбулаторного приема плановых пациентов врачами строго по времени и по предварительной записи	Распределение потоков пациентов, обратившихся планово, с потоком пациентов, нуждающихся в оказании неотложной медицинской помощи, а также пациентов с признаками ОРВИ и поддозором на новую коронавирусную инфекцию. Обеспечивать контроль за	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Елена Николаевна.	Неотложная медицинская помощь при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Чувашии	постоянно

1	2	3	4	5	6
	<p>сокращением очередей в поликлинике и предоставлении услуги «Электронная запись к врачу»; Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий. Проводить ежедневный мониторинг соблюдения врачами, ведущими амбулаторный прием, очередности приема пациентов согласно предварительной записи;</p> <p>Своевременно информировать пациентов о задержке времени приема.</p>			<p>Республики от 08.08.2014 № 1533 «Об оказании неотложной медицинской помощи в Чувашской Республике» организована и оказывается пациентам без предварительной записи в кабинете неотложной медицинской помощи поликлиники №1 (ул. Социалистическая, д. 1 а, каб. № 106) и поликлиники №2 (ул. Энтузиастов, д. 21, каб. № 15).</p> <p>Врачи амбулаторного приема осуществляют прием пациентов по предварительной записи по указанному времени. На прием к врачу можно записаться непосредственно на приеме у врача-специалиста, через электронную регистрацию на сайте больницы, по телефону единого Call-центра поликлиники 26-00-34, а также путем личного обращения в регистратуру поликлиники БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии. Организована работа Амбулаторного центра для</p>	

1	2	3	4	5	6
				лечения и диагностики пациентов с признаками ОРВИ и подозрением на новую коронавирусную инфекцию (ул. Социалистическая, д. 1а)	

III. Доступность услуг для инвалидов

Утвердить паспорт доступности для инвалидов объекта и предоставляемых на нем услуг. Обеспечить соблюдение приказа Минздрава России от 12.11.2015 № 802н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи»	Организовать возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Никитина Елена Николаевна		постоянно
---	---	-----------	--	--	-----------

IV. Добросовестность, вежливость работников медицинской организации

Организовать «вежливую регистратуру»	Проведение обучения с персоналом регистратуры по вопросам грамотного и	постоянно	Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической	С персоналом регистратуры проводятся рабочие совещания по соблюдению	постоянно
--------------------------------------	--	-----------	---	--	-----------

1	2	3	4	5	6
<p>Проводить обучение по бесконфликтному поведению, придерживаться морально-этических норм и правил в процессе профессиональной деятельности, соблюдать требования и нормы законодательства в сфере защиты персональных данных.</p>	<p>Регулярно проводить инструктаж с медицинским персоналом по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии. Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики; Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и колл-центра. Соблюдать Кодекс этики медицинских работников.</p>	<p>В течение 2023 г.</p>	<p>Заведующие структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии</p>	<p>Заведующими структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии регулярно проводятся инструктаж по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии с внесением информации в Журнал инструктажа.</p>	<p>Постоянно</p>
<p>Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами. Проведение оперативных служебных расследований возникновений</p>	<p>Рассмотрение и решение конфликтных ситуаций на местах ответственными лицами (заведующими структурных подразделений, заместителями главных врачей). Проводить оперативные служебные расследования возникновений конфликтных ситуаций, в случае возникновения</p>	<p>постоянно</p>	<p>Заведующие структурными подразделениями, заместители главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии</p>	<p>Ежедневно заведующими структурными подразделениями, заместителями главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии проводится работа с пациентами, в том числе по недопущению и при</p>	<p>Постоянно</p>

У. Удовлетворенность условиями оказания услуг

1	2	3	4	5	6
конфликтной ситуации	обеспечить оперативное их решение.			возникновении-по разрешению и конфликтных, спорных и сложных вопросов в части оказания медицинской помощи в учреждении	