

СОГЛАСОВАНО  
Заместитель министра здравоохранения  
Чувашской Республики

  
О.О.Игнатъева  
(подпись)

« 21 » января 2024 г.

УТВЕРЖДЕНО  
Главный врач

БУ «Городской клинический центр»  
Минздрава Чувашии  
(название медицинской организации)



Майорова Е.С.  
(ФИО главного врача)

« 21 » января 2024 г.

**ПЛАН**  
**по устранению недостатков, выявленных в ходе**  
**независимой оценки качества условий оказания услуг**  
**в БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии на 2024 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                           |
| <b>I. Открытость и доступность информации об организации</b>  |   |                                      |   |   |                             |
| Обеспечение актуализации информации, размещенной на официальном сайте, а так же на информационных стендах в соответствии 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                            | И.о заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Порфирьева М.Г. специалист по связям с общественностью Лазарева К.Д. | 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 требованиях 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, занимаемая должность; сведения из документа об образовании; уровень образования, организация, выдавшая документ об образовании, год выдачи, специальность, квалификация; сведения из сертификата специалиста</p> | <p>Постоянно</p> | <p>И.о заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Порфирьева М.Г.<br/>специалист по связям с общественностью Лазарева К.Д.</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, соответствующая занимаемой должности, срок действия); график работы.   |           |  |   |           |
| Организация системы информирования в медицинской организации  | Обеспечение работоспособности формы поиска на сайте  | Постоянно | Специалист по связям с общественностью Лазарева К.Д.                                 |   | постоянно |
| Размещение табло - (электронное) с отображением актуального расписания приема врачей-специалистов с возможностью оперативной замены 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 | И.о заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Порфирьева М.Г. | 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 |
| <b>II. Комфортность условий предоставления услуг</b>  |  |           |  |   |           |
| 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 подозрением на новую коронавирусную инфекцию. Обеспечивать контроль за | Постоянно | И.о заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Порфирьева М.Г. | Неотложная медицинская помощь при внезапных острых заболеваниях, обострении хронических заболеваний, не сопровождающихся угрозой жизни пациента, в соответствии с требованиями приказа Министерства здравоохранения Чувашской | постоянно |

| 1 | 2   | 3 | 4 | 5   | 6 |
|---|---|---|---|---|---|
|   | <p>сокращением очередей в поликлинике и предоставлением услуги «Электронная запись к врачу»;</p> <p>Организовывать прием пациентов в соответствии с предварительной записью с соблюдением сроков оказания медицинской помощи в соответствии с территориальной программой государственных гарантий.</p> <p>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.</p> <p>На прием к врачу можно записаться непосредственно на приеме у врача-специалиста, через электронную регистратуру 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.</p> <p>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) |           |
| <b>III. Доступность услуг для инвалидов</b>   |   |           |  |  |           |
| 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 | И.о заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической работе Порфирьева М.Г. |  | постоянно |
| <b>IV. Доброжелательность, вежливость работников медицинской организации</b>  |   |           |  |  |           |
| Организовать «вежливую регистратуру»  | Проведение обучения с персоналом регистратуры по вопросам грамотного и  | постоянно | И.о заместителя главного врача по амбулаторно-                                       | С персоналом регистратуры проводятся рабочие совещания по соблюдению   | постоянно |

| 1  | 2  | 3                 | 4  | 5   | 6         |
|--|--|-------------------|--|---|-----------|
|  | доброжелательного общения с пациентами, правильного ориентирования обратившихся за медицинской помощью пациентов.<br>Формирование алгоритма ответа администратора регистратуры при общении с пациентами.   |                   | поликлинической работе Порфирьева М.Г.<br>Старший медицинский регистратор Лоскутова Татьяна Михайловна                 | этики и деонтологии при общении с пациентами в медицинской организации.   |           |
| 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. | Регулярно проводить инструктаж с медицинским персоналом по соблюдению норм медицинской этики и деонтологии.<br>Проводить семинары по вопросам соблюдения норм медицинской этики;<br>Проводить обучающие семинары и тренинги с работниками регистратуры и кол-центра.<br>Соблюдать Кодекс этики медицинских работников. | В течение 2023 г. | Заведующие структурными подразделениями БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии                             | 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. | Постоянно |
| <b>V. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>   |  |                   |  |   |           |
| Проводить индивидуальную работу с «конфликтными» пациентами. Проведение оперативных служебных расследований возникновения  | Рассмотрение и решение конфликтных ситуаций на местах ответственными лицами (заведующими структурных подразделений, заместителями главных врачей). Проводить оперативные служебные расследования возникновения конфликтных ситуаций, в случае возникновения  | постоянно         | Заведующие структурными подразделениями, заместители главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии | Ежедневно заведующими структурными подразделениями, заместителями главного врача БУ «Городской клинический центр» Минздрава Чувашии проводится работа с пациентами, в том числе по недопущению и при                        | Постоянно |

| 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 |   |