

## **Собянин: В Москве созданы он-лайн сервисы по улучшению работы поликлиник**

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.

Онлайн-сервисы, направленные на улучшение качества работы столичных поликлиник - сообщил в ходе посещения поликлиники №218 мэр Москвы Сергей Собянин.

«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 Сергей Собянин.

«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.

Москвичи, оставившие адрес электронной почты на Портале городских услуг ([pgu.mos.ru](http://pgu.mos.ru)), на следующий день после визита к врачу будут получать электронное письмо от главврача медучреждения с просьбой оценить результаты посещения поликлиники по пятибалльной шкале (от "полностью удовлетворен" до "не удовлетворён").

### **Оценки выставляются по трем категориям:**

- удовлетворенность результатом приема врача;
- удовлетворенность качеством работы и отношением к пациенту остального медперсонала;
- удовлетворенность чистотой и порядком в поликлинике.

Сервис построен на принципе конфиденциальности информации и не предполагает раскрытие персональных данных пациента и врача.

### **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.

Второй сервис это сервис оценки данных о доступности медицинской помощи в поликлиниках на Портале городских услуг ([pgu.mos.ru](http://pgu.mos.ru)).

В июле 2015 г. запускается онлайн-мониторинг доступности медицинской помощи в городских поликлиниках.

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](http://pgu.mos.ru/ru/emias_stat)).

### **Сервис будет отражать информацию по двум ключевым параметрам, которые характеризуют доступность плановой медицинской помощи:**

- время ожидания даты приема врача,
- время ожидания начала приема непосредственно у кабинета врача.

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

Это даст жителям возможность принимать осознанное решение о выборе поликлиники для прикрепления, ориентируясь, в том числе, на объективные показатели времени ожидания приема врача.

Для поликлиник открытие данных создаст дополнительную мотивацию к улучшению своей работы.

---

Адрес страницы: <http://aeroport.mos.ru/presscenter/news/detail/1975621.html>

---

[Управа района Аэропорт города Москвы](#)