

Собянин: Портал «Наш город» начал прием жалоб на работу московских поликлиник

07.07.2015



Теперь у москвичей появилась возможность пожаловаться на качество работы столичных поликлиник через портал «Наш город», сообщил на заседании президиума Правительства мэр Москвы Сергей Собянин.

Также Сергей Собянин отметил, что «на портале «Наш город» жители Москвы смогут пожаловаться на 10 различных опций по работе поликлиник». А именно: отсутствие карты в кабинете врача на начало приёма; отсутствие кабинета дежурного врача; ожидание в очереди в кабинет дежурного врача более 2 часов; не обеспечена запись на повторный приём к терапевту при обслуживании на дому; некачественное содержание санузлов/отсутствие в санузлах гигиенических принадлежностей; нарушение регламентного срока ожидания лекарственного препарата; отсутствие лекарственного препарата; отсутствие информации о расписании врачей в поликлинике; отсутствие возможности записи к врачу; неработающий инфомат записи к врачу; техническая невозможность записи к врачу через сайт Портала государственных услуг города Москвы (pgu.mos.ru); неисправность/недоступность инфраструктуры для маломобильных граждан.

Кроме того, на портале государственных услуг запущен сервис, который в режиме онлайн показывает загруженность поликлиник. Причем информация дается не только по определенному дню, а за весь предстоящий год. Это позволяет проанализировать динамику и оценить доступность медицинских услуг.

«После посещения гражданам от врачей поликлиник поступают вопросы, по которым пациент может ответить и оценить качество посещения, дать свои предложения по улучшению работы поликлиник», - добавил Сергей Собянин.

Представленные сервисы были выбраны москвичами в рамках проекта "Московская поликлиника", который проходил на площадке Правительства Москвы crowd.mos.ru со 2 по 16 марта 2015 г. Всего в голосовании приняли участие порядка 58 тысяч человек, что является рекордом для подобного рода проектов в России. Участниками было высказано более 27 тысяч предложений.

Таким образом, по результатам краудсорсинг-проекта с 1 июля 2015 г. было введено 2 новых электронных сервиса:

1) оценка качества обслуживания в поликлинике – после визита в поликлинику пациент получает письмо от лечащего врача с просьбой оценить удовлетворенность посещением. В этом письме ему предлагается рассказать, доволен ли он качеством обслуживания, есть ли какие-то замечания и предложения;

2) на Портале государственных услуг города Москвы (pgu.mos.ru) – все пользователи портала могут в режиме онлайн проверить информацию о доступности медицинской помощи в той или иной городской поликлинике.

На данный момент проводится работа по расширению возможности обратной связи с москвичами по вопросам здравоохранения. Такую форму можно будет найти на портале "Наш город" (gorod.mos.ru).

Адрес страницы: <http://horoshevo-mnevniki.mos.ru/presscenter/news/detail/1989170.html>
